

UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR

ESCUELA DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO



INFORME DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

PROPUESTA DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL TÉCNICO CON  
GOOGLE CLASSROOM PARA EL DESARROLLO DE NUEVAS  
OPORTUNIDADES DE NEGOCIO EN MALTA S.A. DE C.V.

PROYECTO DE INNOVACIÓN

PARA OPTAR AL TÍTULO DE MAESTRO EN DIRECCIÓN  
ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO

PRESENTADO POR:  
MANUEL ÁNGEL TAMAYO RIVERA 2022020452

SAN SALVADOR, 5 DE JULIO DE 2024

## Tabla de contenido

|                                                                                    |            |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>INTRODUCCIÓN.....</b>                                                           | <b>6</b>   |
| <b>CAPITULO I.LA NECESIDAD DE INNOVAR .....</b>                                    | <b>8</b>   |
| <b>A. Estado anterior (del proceso) .....</b>                                      | <b>12</b>  |
| <b>B. Justificación de la necesidad de cambio.....</b>                             | <b>25</b>  |
| <b>C. Fundamentación Teórica .....</b>                                             | <b>28</b>  |
| <b>CAPÍTULO II PROPUESTA DE INNOVACIÓN.....</b>                                    | <b>48</b>  |
| <b>A. Objetivos .....</b>                                                          | <b>48</b>  |
| Objetivo General:.....                                                             | 48         |
| Objetivos Específicos:.....                                                        | 48         |
| <b>B. Diseño de Innovación .....</b>                                               | <b>48</b>  |
| <b>C. Metodología y estrategias.....</b>                                           | <b>125</b> |
| <b>D. Organización para la ejecución.....</b>                                      | <b>129</b> |
| <b>E. Monitoreo y evaluación.....</b>                                              | <b>130</b> |
| <b>F. Recursos y presupuesto.....</b>                                              | <b>134</b> |
| <b>CAPÍTULO III RESULTADOS DE LA INNOVACIÓN.....</b>                               | <b>136</b> |
| <b>A. Cambios en necesidades y problemas abordados .....</b>                       | <b>136</b> |
| <b>B. Cambios observados en (el bien o servicio o proceso que se innovó) .....</b> | <b>137</b> |
| <b>C. Pruebas y demostraciones de la eficacia, eficiencia y efectividad .....</b>  | <b>138</b> |
| <b>D. Percepciones y evaluaciones de usuarios y beneficiarios.....</b>             | <b>142</b> |
| <b>CAPÍTULO IV .....</b>                                                           | <b>147</b> |
| <b>A. Conclusiones .....</b>                                                       | <b>147</b> |
| <b>B. Recomendaciones y propuestas .....</b>                                       | <b>148</b> |
| <b>C.Socialización de resultados. ....</b>                                         | <b>149</b> |
| <b>FUENTES DE INFORMACIÓN CONSULTADAS .....</b>                                    | <b>153</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>                                                                 | <b>154</b> |

**Autoridades**  
**Universidad Evangélica de El Salvador**

Dra. Cristina Gloribel Juárez de Amaya  
**Rectora**

Dra. Mirna Maribel García de González  
**Vicerrectora Académica**

Dra. Nuvia Estrada de Velasco  
**Vicerrectora de investigación y Proyección Social**

Ing. Sonia Candelaria Rodríguez de Martínez  
**Secretaria General**

Dra. Nadia María Menjívar Morán  
**Decana de Escuela de Posgrados**

Mtro. Herberth Guzmán Santos  
**Vicedecano de Escuela de Posgrados**

Lic. Douglas Ernesto Castaneda Medrano  
**Coordinador Maestría Dirección Estratégica del Talento Humano**

Ing. Giovanni Moisés Orellana Reyes  
**Asesor de Metodología**

Mtro. Elmer Alexander Amaya  
**Asesor de Contenido.**

## **Dedicatoria**

Este proyecto está dedicado a mis padres, su apoyo y sus consejos han sido muy importantes en cada momento.

A través de su ejemplo, me han enseñado el valor de la perseverancia, sin su amor y guía, este logro no habría sido posible. Este proyecto refleja lo que he aprendido de ellos.

Este logro es tanto mío como suyo, y estoy muy agradecido por todo lo que han hecho por mí durante toda mi vida.

## **Agradecimientos**

Agradezco primeramente a Dios, por darme la fuerza y la perseverancia para completar este proyecto. Su guía y bendiciones han sido básicos en cada etapa de mi vida en lo personal y lo académico.

También quiero agradecer a mis padres Miguel Tamayo y Olga Rivera de Tamayo por su amor, su apoyo constante y sus palabras de aliento. Sin su sacrificio nada de esto hubiera sido posible.

Agradezco al director general de Malta S.A de C.V y al personal de la empresa por su colaboración en este proyecto. Su apoyo ha sido fundamental.

También agradezco a la Universidad Evangélica de El Salvador por brindarme la oportunidad de crecer y desarrollarme profesionalmente, especialmente, agradezco a mis asesores: el Ing. Giovanni Orellana y el Lic. Elmer Amaya, por su valiosa orientación, paciencia y dedicación.

Además, agradezco a todos los docentes de la maestría por compartir su conocimiento y experiencia conmigo, sus enseñanzas han contribuido con mi formación profesional.

## INTRODUCCIÓN

En un entorno empresarial dinámico y competitivo, la capacidad de brindar la inducción adecuada al talento humano, es esencial para el éxito continuo de una organización.

En este contexto, surge la necesidad de digitalizar los procesos de Inducción para asegurar contar con el mejor talento disponible.

Este proyecto de innovación tiene como objetivo principal proponer la digitalización de la Inducción en la empresa Malta S.A de C.V, identificando áreas de mejora y proponiendo soluciones innovadoras para optimizar este proceso clave en la gestión de Recursos Humanos.

En el análisis del contexto actual del proceso de inducción en la empresa, se identificaron varios vacíos y debilidades. Estos desafíos impactan negativamente en las oportunidades de crecimiento de la empresa.

En el Capítulo I mediante el análisis del FODA y a la entrevista al director de la empresa se evidenció la necesidad de Inducción del nuevo personal, dado que es muy difícil encontrar personal que esté capacitado en conocimientos específicos y técnicos del sector de seguros.

En el Capítulo II se propuso el uso de la herramienta de E-Learning Google Classroom para el proceso de Inducción del personal técnico (Peritos y Asistentes técnicos) Esto abarcó tanto la Inducción General como la Inducción Técnica para lo cual se desarrolló en el presente proyecto un módulo para cada una de las inducciones, dejando el resto de módulos como propuestas para ser desarrollados por la empresa.

En el Capítulo III se expusieron las evidencias del funcionamiento de la Inducción en GoogleClassroom contrastando la solución propuesta con la situación anterior, presentando la funcionalidad de la herramienta al director y personal de la empresa

Malta S.A de C.V y recibiendo la validación y retroalimentación de la propuesta por parte del director general de la empresa y los empleados de esta.

En el Capítulo IV se muestran las conclusiones y recomendaciones alineadas con los objetivos del proyecto y se muestra también la socialización de resultados enfocado en cuatro nichos: el director de la empresa, los colaboradores, los futuros candidatos y la Universidad Evangélica de El Salvador.

## **CAPITULO I.LA NECESIDAD DE INNOVAR**

### **HISTORIA DE LA EMPRESA**

Malta S.A de C.V se considera una microempresa debido a la cantidad de empleados que posee. Esta información es relevante para comprender el contexto en el que opera la empresa, ya que las microempresas a menudo enfrentan desafíos únicos en términos de recursos y gestión de personal.

El gerente general de la empresa Malta S.A de C.V es Licenciado en administración de empresas con especialidad en seguros y Maestría en valuación. Durante 30 años se dedicó a ser asegurador, director de riesgos y aplicaciones técnicas de seguros en la empresa SISA.

En el año 2012 fundó su propia empresa, que ofrece servicios técnicos profesionales en seguros, no es una aseguradora, sino que realiza trabajos específicos (Técnicos) para los cuales es buscada y contratada por algunas aseguradoras bajo la modalidad de pagos por servicios profesionales, parte de su labor es complementar las gestiones pertinentes entre las aseguradoras y los asegurados.

Las acciones y/o servicios principales que complementan a las aseguradoras son: Ajuste e Investigación de Reclamaciones. Valuación de Bienes, Inspección, Análisis y Evaluación de Riesgos.

Adicionalmente, de manera autónoma también ofrece los siguientes servicios: Administración, Consultoría y Auditoría de Riesgos, y de Programas de Seguros, Asesoría Técnica y Legal en Seguros, Certificación de Averías o de Daños Materiales y Capacitación sobre Sensibilización a Pérdidas por Fraude Interno y Externo en Empresas.



## LÍNEA DE TIEMPO MALTA S.A DE C.V





\*Elaboración propia

**Misión:**

Ser la empresa de servicios técnicos en seguros que garantice seguridad, tranquilidad y confianza a sus clientes de que sus trabajos están en las mejores manos.

**Visión:**

Brindar servicios con altos estándares de calidad utilizando la debida diligencia en nuestras labores y especialización de procesos.

**Valores:**

**Lealtad al cliente:** En un entorno de servicios técnicos profesionales en seguros, la lealtad al cliente implica comprometerse a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes de manera consistente y confiable. Esto implica escuchar activamente sus preocupaciones, proporcionar soluciones efectivas y demostrar un compromiso continuo con su bienestar. En Malta S.A de C.V, la lealtad al cliente significa establecer relaciones a largo plazo basadas en la confianza mutua y el servicio de calidad.

**Objetividad e imparcialidad:** Dado el papel de Malta S.A de C.V en el ajuste e investigación de reclamaciones, así como en la valuación de bienes, es fundamental mantener la objetividad e imparcialidad en todas las interacciones con los clientes. Esto significa evaluar cada situación de manera justa y equitativa, sin prejuicios ni favoritismos. Los profesionales de la empresa deben basarse en hechos y evidencia sólida para tomar decisiones informadas, garantizando así la integridad y la transparencia en su trabajo.

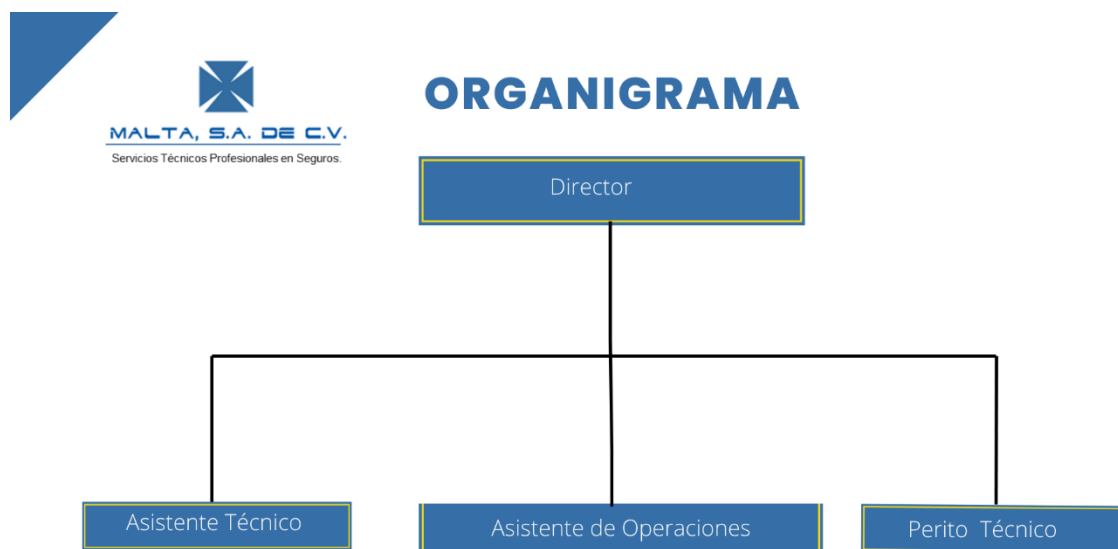
**Honestidad y responsabilidad:** La honestidad y la responsabilidad son fundamentales en la prestación de servicios técnicos profesionales en seguros. En Malta S.A de C.V, se espera que todos los colaboradores actúen con integridad y sinceridad en todas sus interacciones con los clientes, compañeros de trabajo y otras partes interesadas. Esto implica ser transparente en la comunicación, admitir errores

cuando sea necesario y asumir la responsabilidad de las acciones y decisiones tomadas.

**Profesionalismo:** Dado el alcance de los servicios que ofrece Malta S.A de C.V, el profesionalismo es esencial en todas las áreas de su operación. Esto implica mantener altos estándares de conducta y desempeño, así como demostrar un compromiso con la excelencia en todo momento. Los empleados de la empresa deben mostrar respeto hacia los clientes, colegas y demás personas con las que interactúan, y deben esforzarse por brindar un servicio de calidad que refleje la experiencia y el conocimiento técnico de la empresa.

#### A. Estado anterior (del proceso)

Gráfico 1. Organigrama de la empresa



**\* Elaboración propia con información brindada por la empresa**

## **SERVICIOS OFRECIDOS**

### **Ajuste e Investigación de reclamaciones:**

Malta ofrece servicios de ajuste e investigación de reclamaciones para aseguradoras y asegurados. Esto implica evaluar las reclamaciones presentadas por los clientes, investigar los hechos y circunstancias relacionados con el reclamo, y determinar la validez y el alcance de la cobertura del seguro.

### **Valuación de bienes:**

Como parte de sus servicios, Malta realiza la valuación de bienes para aseguradoras y clientes individuales. Esto incluye determinar el valor justo de los activos asegurados, como propiedades, equipos, entre otros, para garantizar una adecuada cobertura de seguro.

### **Inspección, análisis y evaluación de riesgos:**

Malta lleva a cabo inspecciones detalladas de riesgos para identificar posibles amenazas y vulnerabilidades en propiedades y activos asegurados. Realiza un análisis exhaustivo de los riesgos asociados y evalúa las medidas de mitigación necesarias para reducir la exposición al riesgo.

### **Administración, consultoría y auditoría de riesgos, y de programas de seguros:**

La empresa brinda servicios de administración, consultoría y auditoría de riesgos para ayudar a las organizaciones a gestionar eficazmente sus riesgos y programas de seguros. Esto incluye el diseño y la implementación de estrategias de gestión de riesgos, así como la revisión y evaluación de los programas de seguros existentes.

### **Asesoría técnica y legal en seguros:**

Malta proporciona asesoramiento técnico y legal en materia de seguros para garantizar el cumplimiento normativo y la protección de los intereses de sus clientes. Esto puede incluir la interpretación de pólizas de seguros, y el asesoramiento legal en casos relacionados con reclamaciones de seguros.

**Certificación de averías o de daños materiales:**

Malta proporciona servicios de certificación de averías o daños materiales, que implican la verificación y documentación de los daños sufridos por activos asegurados. Esta certificación es fundamental para respaldar reclamaciones de seguros y facilitar el proceso de indemnización.

**Capacitación sobre sensibilización a pérdidas por fraude Interno y externo en empresas:**

La empresa ofrece programas de capacitación especializados en sensibilización a pérdidas por fraude interno y externo dirigidos a empresas y organizaciones. Estos programas educativos ayudan a identificar y prevenir posibles actividades fraudulentas, protegiendo así los intereses y activos de las empresas.

**DIAGNÓSTICO**

En Malta S.A de C.V, el proceso de inducción juega un papel muy importante para la obtención de empleados capacitados y comprometidos que puedan contribuir al crecimiento y desarrollo de la empresa.

El diagnóstico de la necesidad de la digitalización del proceso de Inducción de Malta S.A de C.V fue un paso fundamental para identificar áreas de mejora y oportunidades de innovación que puedan optimizar el proceso de Inducción y mejorar los resultados empresariales.

Este diagnóstico implicó una evaluación de diversos aspectos del proceso de Inducción, centrándose en identificar vacíos, desafíos y oportunidades de mejora.

Para llevar a cabo este diagnóstico, se utilizaron algunas herramientas y métodos de recopilación de datos, incluyendo:

- Análisis FODA de la empresa Malta S.A de C.V
- Entrevista al director de Malta S.A de C.V
- Encuesta a empleados de Malta S.A de C.V

**Gráfico 2 Matriz FODA**



**\*Elaboración propia con información brindada por la empresa.**

El análisis FODA muestra como debilidad que la empresa no se cuenta con un proceso de Inducción acorde a sus necesidades (Conocimientos técnicos específicos en servicios técnicos profesionales en seguros)

La carencia señalada en esa debilidad, podría tener una relación directa con otra debilidad, la falta de diversificación geográfica en la prestación de servicios ya que el no poder contar con candidatos capacitados en áreas técnicas podría estar limitando la expansión de la prestación de servicios por parte de la empresa, lo cual podría limitar la oportunidad de crecimiento de la empresa.

### **Entrevista al director general de Malta S.A de C.V:**

Se entrevistó al director general de la empresa para obtener su perspectiva, así como sus ideas y recomendaciones para mejorar, esto proporcionó información valiosa sobre las necesidades y prioridades de la empresa, en términos de Inducción del nuevo personal técnico.

### **Encuesta a los Empleados:**

Se encuestó a los empleados de la empresa para recopilar sus opiniones, experiencias y sugerencias para identificar áreas de fortaleza y debilidad en la empresa, lo anterior trajo a luz también áreas de oportunidad en los procesos de la empresa.

En conjunto, estas herramientas y métodos de recopilación de datos permitieron realizar un diagnóstico de la necesidad de innovación en el proceso de Inducción del nuevo personal técnico, asegurando así que la empresa pueda capacitar al nuevo talento humano para alcanzar sus objetivos empresariales.

### **Análisis e interpretación de la entrevista:**

**Formación del personal:** Se reconoce que en su giro de negocio es difícil encontrar personal con los conocimientos técnicos necesarios, por lo que a menudo le empresa tiene que formar al personal. Esto sugiere una falta de disponibilidad de candidatos con las habilidades específicas requeridas para el trabajo.

**Habilidades importantes en un candidato:** Se destacan habilidades técnicas específicas relacionadas con el puesto, así como la disposición y voluntad para cumplir metas.



## **Problemas encontrados en la Entrevista y posibles soluciones:**

**Escasez de candidatos con habilidades específicas:** La dificultad para encontrar candidatos con conocimientos específicos en seguros puede afectar la calidad del trabajo desempeñado o postergar el tiempo de preparación de los nuevos empleados.

**Falta de un plan de mejora continua:** Aunque en la empresa están abiertos a mejoras, no tienen un plan específico de mejora. Sería beneficioso implementar un sistema de retroalimentación de los empleados, revisar regularmente los resultados de los procesos y realizar ajustes según sea necesario.

**Evaluación limitada de habilidades blandas:** Aunque se evalúan las habilidades técnicas de los candidatos, parece haber una falta de énfasis en las habilidades blandas, como el liderazgo, la comunicación y la resolución de problemas. Podrían implementar técnicas de evaluación más amplias que incluyan tanto habilidades técnicas como blandas.

**Tabla de Análisis e interpretación de la encuesta**

| PREGUNTA                                                                                                                                                           | ENCUESTADO 1                        | ENCUESTADO 2   | ENCUESTADO 3                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ¿Considera que las personas que se contratan en la empresa son las idóneas?<br>Explique                                                                         | Si                                  | Si             | Si<br>antes de iniciar el proceso de contratación de un puesto vacante se ha definido el perfil del personal requerido y bajo ese principio siempre se ha buscado a la persona que se adecue al puesto. |
| 2. ¿Qué tan eficaz cree que fue el proceso de entrevista para evaluar la idoneidad de los candidatos?                                                              | Neutral                             | Muy efectivo   | Efectivo en su mayoría                                                                                                                                                                                  |
| 3. ¿Considera que las pruebas o evaluaciones utilizadas durante el proceso de selección fueron relevantes para el puesto?                                          | Neutral                             | Si, totalmente | Neutral                                                                                                                                                                                                 |
| 4. ¿Cómo calificaría la adecuación de los candidatos seleccionados para el puesto en términos de habilidades y experiencia?<br>Explique                            | Bueno.                              | Excelente      | Bueno<br>Al contar con una contratación adecuado con el perfil del puesto, el proceso de adecuación se realiza de una forma más orgánica.                                                               |
| 5. ¿Considera que la calidad de las contrataciones realizadas durante el proceso de reclutamiento y selección ha sido consistente con las expectativas del puesto? | Mayormente                          | Mayormente     | Mayormente                                                                                                                                                                                              |
| 6. ¿Cómo calificaría su experiencia durante el proceso de reclutamiento y contratación en la empresa? Explique.                                                    | Satisfactorio                       | Satisfactorio  | Satisfactorio<br>El proceso de acercamiento, entrevista y posterior notificación fue sumamente ágil.                                                                                                    |
| 7. ¿Ha encontrado que el proceso de reclutamiento es transparente y claro?<br>Explique.                                                                            | Si<br>Se brindó información para el | Si             | Si<br>Los términos y condiciones de la entrevista fueron acorde                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                     |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                              | puesto al que estaba aplicando.                                                                     |                                                                                                                                    | al trabajo desempeñado posteriormente.                                                                                                                                          |
| 8. ¿Recibió suficiente información sobre las responsabilidades del puesto durante el proceso de reclutamiento? Explique.                                                                                                                     | Si                                                                                                  | Si                                                                                                                                 | Si                                                                                                                                                                              |
| 9. ¿Hubo oportunidad para hacer preguntas y aclarar dudas durante el proceso de reclutamiento? Explique.                                                                                                                                     | Si<br>Fue importante para auto evaluarme si podía desempeñarme en el cargo al que estaba aplicando. | Si                                                                                                                                 | Si                                                                                                                                                                              |
| 10. ¿Cómo fue contactado por la empresa para concertar una cita?                                                                                                                                                                             | Otros                                                                                               | Llamada telefónica                                                                                                                 | Llamada telefónica                                                                                                                                                              |
| 11. ¿Cuál hubiera sido el medio más conveniente para concertar una cita para usted y por qué?                                                                                                                                                | Forma presencial.<br>Es la mejor manera de conocer el medio en el que se desenvolverá en el puesto. | considero que se utilizó el medio adecuado y rápido ya que fue llamada telefónica para decirme que día me presentaba a entrevista. | Considero que la llamada telefónica es el medio más apropiado y directo para poder concertar una cita.                                                                          |
| 12. ¿Cuál es su evaluación sobre le primer contacto con la empresa y la asistencia que recibió durante todo el proceso? Explique.                                                                                                            | Satisfactorio                                                                                       | Satisfactorio                                                                                                                      | Satisfactorio<br>El contacto inicial se realizó en términos de amabilidad y muy directo, se explicaron las condiciones del puesto y las perspectivas del trabajo a desarrollar. |
| 13. ¿Cómo calificaría la Comunicación durante el proceso de reclutamiento y por qué? (por ejemplo: Información de la empresa, cultura de la empresa información sobre los pasos a seguir, actualizaciones sobre el estado del proceso, etc.) | buena                                                                                               | Excelente                                                                                                                          | Aceptable                                                                                                                                                                       |
| 14. ¿Recomendaría a otras personas postularse a esta empresa basándote en                                                                                                                                                                    | Definitivamente                                                                                     | Definitivamente                                                                                                                    | Probablemente                                                                                                                                                                   |

|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                              |                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| su experiencia en el proceso de reclutamiento? Explique.                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                              |                                                                                                                                                                                             |
| 15. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el proceso de reclutamiento? Explique.                                           | <p>Evaluar varios candidatos para el mismo puesto.</p> <p>Así podrá elegir lo que más se acerque a sus necesidades.</p> <p>También conocerá a las personas que apliquen al caso y podrá elegir incluso al de menor experiencia, pero que muestre disposición a aprender.</p> | No                                                                           | <p>Si</p> <p>Podrían abordarse aspectos relacionados con las relaciones interpersonales de los aspirantes a fin de determinar cómo se desenvuelven trabajando en equipo.</p>                |
| 16. ¿Se sintió bienvenido(a) y apoyado durante sus primeros días en la empresa? Explique.                                  | Si                                                                                                                                                                                                                                                                           | Si<br>porque hay un bonito ambiente laboral y colaboración de los compañeros | Si                                                                                                                                                                                          |
| 17. ¿Ha recibido la capacitación y las herramientas de trabajo adecuadas para desempeñar su función de manera efectiva?    | Si                                                                                                                                                                                                                                                                           | Si                                                                           | Si                                                                                                                                                                                          |
| 18. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción en general con su adaptación en la empresa y por qué?                       | Excelente                                                                                                                                                                                                                                                                    | Excelente                                                                    | Aceptable                                                                                                                                                                                   |
| 19. ¿Cree que la empresa podría beneficiarse del uso de la tecnología en el proceso de reclutamiento de personal? Explique | <p>Si</p> <p>Se podrían hacer pruebas del uso de herramientas tecnológicas aplicadas en el cargo a desempeñar, es decir el manejo y conocimiento de</p>                                                                                                                      | Si                                                                           | <p>Si</p> <p>Existen plataformas especializadas en sugerir aspirantes de conformidad a las necesidades de cada empresa, dichas fuentes podrían simplificar el proceso de reclutamiento.</p> |

|                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                            | tecnológico no es importante si no se aplicará en el desarrollo de del trabajo.                                                                                                                     |                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 20. ¿Si su respuesta fue “Si “qué herramientas o plataformas tecnológicas sugiere que podrían mejorar el proceso de reclutamiento en la empresa? Explique. | Después de la entrevista presencial, a través de reuniones grupales en “Zoom” entre los aspirantes solicitarles desarrollar las mismas actividades para poder evaluar las capacidades de respuesta. | porque existen nuevos procesos que facilitan el proceso de elección del aspirante | Tecoloco, Linkelin son plataformas que permiten ingresar información específica acerca de estudios, experiencias y habilidades y que posteriormente son cotejadas con los requerimientos específicos de las empresas, realizando de esta manera una compatibilidad entre la oferta y la demanda laboral. |
| 21. ¿Existen áreas de mejora en la empresa o problemas con los que se presentan continuamente? Explique                                                    | Si<br>Mejora en los procesos                                                                                                                                                                        | Si                                                                                | Si<br>en términos de iniciativas individuales (proactividad) que permita acelerar los procesos internos y adelantarse ante la exigencia de los clientes.                                                                                                                                                 |

**\*Elaboración propia con información brindada por la empresa.**

| <b>PROCESO DE INDUCCIÓN ANTERIOR</b>                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>DESCRIPCIÓN:</b> Anteriormente, en Malta S.A. de C.V., no existía un proceso de inducción General o Técnica formalmente definido. Esta ausencia de estructura formal en la inducción llevó al uso de métodos informales.                                                      |  |
| <b>Métodos Informales de Inducción:</b>                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| <b>Capacitación en el Puesto de Trabajo:</b> Los nuevos empleados generalmente aprendían sus tareas a través de la observación y la práctica bajo la supervisión de empleados más experimentados. Este método, no garantizaba la uniformidad en la transmisión del conocimiento. |  |
| <b>Mentorías Informales:</b> En algunos casos, se asignaban mentores de manera no estructurada, lo cual dependía mucho de la disponibilidad y la disposición del personal existente.                                                                                             |  |
| <b>Documentación Básica:</b> Se proporcionaba alguna documentación básica sobre procedimientos y políticas, pero esta era a menudo insuficiente y carecía de detalles técnicos necesarios para un desempeño óptimo.                                                              |  |

### **Vacíos encontrados en el Proceso anterior**

**Uniformidad:** La información proporcionada a los nuevos empleados variaba considerablemente, lo que resultaba en un conocimiento desigual entre los empleados.

**Seguimiento y Evaluación:** No existían mecanismos establecidos para evaluar el aprendizaje y el progreso del nuevo personal, lo que dificultaba identificar áreas de mejora.

**Estructura:** La ausencia de una estructura clara y consistente en la inducción podía llevar a confusión y errores operativos.

## **Análisis e interpretación:**

**Claridad en las Expectativas:** La transparencia y la claridad mencionadas en el proceso de reclutamiento deben extenderse a la inducción, asegurando que los nuevos empleados comprendan completamente sus roles y responsabilidades.

**Capacitación Inicial Efectiva:** Dado que los encuestados sienten que reciben una buena capacitación inicial, esto debería formalizarse y estructurarse dentro del proceso de inducción para asegurar una experiencia consistente.

**Seguimiento y Evaluación:** Implementar mecanismos de seguimiento y evaluación durante el proceso de inducción podría ayudar a identificar rápidamente cualquier área donde un nuevo empleado necesite apoyo adicional.

**Áreas de mejora en la empresa:** Se mencionan áreas de mejora relacionadas con los procesos internos y la proactividad para satisfacer las necesidades de los clientes.

## **Mejoras y Sugerencias:**

**Evaluación Continua:** Incorporar sugerencias de los empleados para mejorar continuamente el proceso de inducción, como la evaluación de habilidades interpersonales y trabajo en equipo.

**Enfoque Proactivo:** Fomentar una cultura de proactividad desde el inicio del proceso de inducción puede ayudar a que los nuevos empleados se adapten más rápidamente y se alineen con los objetivos de la empresa.

**Áreas de mejora en la empresa:** Fue importante abordar las áreas de mejora mencionadas por los encuestados, como los procesos internos y la proactividad, para garantizar una operación eficiente y satisfacer las necesidades de los clientes.

## Conclusión de los resultados

La dificultad para encontrar personal con los conocimientos necesarios indicó una falta de disponibilidad de candidatos con habilidades específicas para el trabajo. Esto resaltó la importancia de programas de formación internos para cubrir las brechas de habilidades y garantizar que el personal esté preparado para cumplir con las demandas del trabajo.

Los problemas identificados, como la escasez de candidatos con habilidades específicas requirieron soluciones como la implementación de un plan de mejora continua. Estas soluciones pueden ayudar a abordar las limitaciones actuales y mejorar su eficacia a largo plazo.

## Conclusión del Diagnóstico

El análisis identificó la dificultad para encontrar candidatos con habilidades específicas como una debilidad importante de la empresa. Esto resaltó la importancia de contar con un proceso de inducción adecuado para cubrir las brechas de habilidades y asegurar que el personal esté debidamente preparado para sus responsabilidades.

Además, habiendo identificado la ausencia de un proceso de inducción adecuado y la falta de agilización de los procesos, se destacó la necesidad de una revisión integral de los procesos internos de la empresa para mejorar la eficiencia y la efectividad en todas las áreas.

Las oportunidades identificadas en el análisis FODA, como **el crecimiento y la expansión del mercado de seguros en El Salvador, y la posibilidad de diversificar los servicios ofrecidos, sugirieron áreas donde la empresa puede mejorar su posición en el mercado y expandir su alcance.** La implementación de nuevos



procesos de inducción puede ayudar a la empresa a **prepararse para aprovechar estas oportunidades y adaptarse a los cambios en el entorno empresarial.**

El proceso de diagnóstico ha identificado desafíos significativos en la inducción y los procesos internos de la empresa. Las soluciones propuestas sugieren un enfoque proactivo para abordar los desafíos actuales y aprovechar las oportunidades futuras, lo que puede conducir a mejoras significativas en la eficacia y la competitividad de la empresa.

## **B. Justificación de la necesidad de cambio**

### **CONTEXTO DE LO QUE ESTÁ SUCEDIENDO EN LA EMPRESA**

La Digitalización del proceso de inducción de personal **es necesario para poder superar la brecha que existe al momento de contratar a nuevo personal, ya que este no llega con los conocimientos técnicos requeridos para poder realizar las funciones de manera precisa.**

Actualmente en la empresa, no se sigue un proceso formal de inducción de personal, ni de manera tradicional y mucho menos usando una plataforma de e-learning.

Hasta el momento, **en la empresa no se le ha brindado atención debida al tema de inducción de personal, aunque se reconoce por parte de la gerencia que existe la dificultad para encontrar a candidatos con conocimientos y competencias específicas en el sector de servicios técnicos profesionales en seguros** y dada la necesidad manifestada por los colaboradores en cuanto a deficiencias en los procesos, se destaca la importancia de trabajar en esta área desde el Proceso de Inducción al nuevo personal, para lo que se consideró la propuesta del uso de una herramienta de E-Learning para introducirla el proceso de Inducción del nuevo personal. **La empresa tiene el deseo de crecer y para ello, necesita, abordar el área de inducción**

Se tomó en cuenta la inducción porque cuando se quiere contratar nuevo personal no hay nadie en el mercado que esté capacitado, **hay un déficit para el tipo de posiciones que generan dinero en la empresa ya que el candidato debe de tener conocimientos específicos para ejecutar el trabajo** como los siguientes:

#### **Ajuste e Investigación de Reclamaciones:**

- ✓ Conocimiento profundo de las políticas y procedimientos de seguros.
- ✓ Habilidades de investigación y análisis para evaluar la validez de reclamaciones.
- ✓ Conocimiento de la legislación y regulaciones relacionadas con seguros.
- ✓ Experiencia en la interpretación de contratos de seguro y pólizas.

#### **Valuación de Bienes:**

- ✓ Conocimiento en valoración de activos y propiedades.
- ✓ Experiencia en técnicas de tasación y valoración de mercado.
- ✓ Conocimientos sobre regulaciones y normativas relacionadas con valoración de activos.

#### **Inspección, Análisis y Evaluación de Riesgos:**

- ✓ Experiencia en inspección de propiedades y activos.
- ✓ Conocimiento en identificación de riesgos y amenazas.
- ✓ Habilidades analíticas para evaluar la exposición al riesgo.
- ✓ Conocimiento en medidas de mitigación y gestión de riesgos.

#### **Administración, Consultoría y Auditoría de Riesgos, y de Programas de Seguros:**

- ✓ Experiencia en gestión de riesgos empresariales.
- ✓ Conocimiento en diseño e implementación de programas de seguros.
- ✓ Habilidades de consultoría para asesorar a clientes sobre estrategias de gestión de riesgos.

- ✓ Experiencia en auditoría de programas de seguros y cumplimiento normativo.

#### **Asesoría Técnica y Legal en Seguros:**

- ✓ Conocimiento profundo de leyes y regulaciones relacionadas con seguros.
- ✓ Experiencia en interpretación de pólizas de seguros.
- ✓ Habilidades legales para asesorar en casos de reclamaciones y litigios relacionados con seguros.

#### **Certificación de Averías o de Daños Materiales:**

- ✓ Experiencia en inspección y documentación de daños.
- ✓ Conocimiento en normativas y estándares de certificación.
- ✓ Habilidades de comunicación para explicar los hallazgos de manera técnica y comprensible.
- ✓ Capacitación sobre sensibilización a pérdidas por fraude Interno y externo en empresas:
- ✓ Conocimiento en detección y prevención de fraudes.

### **IDENTIFICACIÓN DE DEBILIDADES DE RR. HH**

Los vacíos en el proceso actual de Inducción se pudieron identificar gracias a las herramientas utilizadas: FODA, Encuesta a los empleados de la empresa y **Entrevista** al director general, en esta última, se resaltó la dificultad de encontrar nuevos empleados que lleguen a la empresa con los conocimientos técnicos requeridos en servicios técnicos profesionales en seguros (ver resultados de entrevista y preguntas formuladas en anexos)

Las carencias en Unidad, Seguimiento y Estructura **están relacionadas con la debilidad de no contar con un proceso de inducción acorde a las necesidades de la empresa.**

La falta de aplicación de nuevas tecnologías en el Proceso de Inducción es una preocupación adicional, ya que sugiere que **la empresa podría quedarse rezagada en términos de innovación y eficiencia en el proceso de inducción del personal, lo que podría agravar aún más sus debilidades y dificultades en un mercado competitivo**, porque limita la obtención de personal calificado y la diversificación geográfica.

### **C. Fundamentación Teórica**

Según Inga-Aguagallo, Carlos Fernando *“Las Pymes enfrentan problemas al establecer procesos inductivos para el talento humano, lo que puede afectar negativamente la producción. La correcta aplicación de la inducción puede fortalecer el aprendizaje de nuevos colaboradores y mejorar las capacidades, conocimientos y habilidades de los empleados.*

*Para mantener una adecuada inducción del personal, se debe verificar el proceso y el desempeño laboral de los colaboradores de acuerdo con las normativas.”*

El e-learning, o aprendizaje electrónico, es una modalidad de educación que utiliza tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para facilitar el acceso a contenidos educativos en línea. En el contexto de la inducción de personal, el e-learning ofrece una serie de ventajas y beneficios que lo hacen una opción atractiva y efectiva.

**Teoría del Aprendizaje Adulto de Knowles:** Malcolm Knowles, considerado el padre del aprendizaje de adultos, sostiene que los adultos aprenden de manera autodirigida y que el aprendizaje es más efectivo cuando está orientado hacia sus necesidades y experiencias. El e-learning permite a los empleados acceder al material de inducción en su propio tiempo y ritmo, lo que se alinea con los principios de aprendizaje autodirigido.

**Teoría del Constructivismo:** Según el constructivismo, los individuos construyen su propio conocimiento a través de la interacción con el entorno y la reflexión sobre sus experiencias. El e-learning puede facilitar este proceso al ofrecer actividades interactivas, casos de estudio y foros de discusión donde los nuevos empleados pueden compartir ideas y aprender unos de otros.

**Teoría del Aprendizaje Social de Bandura:** Albert Bandura propuso que el aprendizaje puede ocurrir a través de la observación y la imitación de modelos sociales. En un entorno de e-learning, los empleados pueden acceder a recursos multimedia, videos de capacitación y demostraciones prácticas que les permiten observar y aprender de manera efectiva.

**Teoría de la Carga Cognitiva de Sweller:** Esta teoría sostiene que el aprendizaje efectivo se produce cuando se minimiza la carga cognitiva del alumno. El e-learning puede diseñarse de manera que los contenidos sean presentados de manera clara y estructurada, utilizando elementos visuales y multimedia para facilitar la comprensión y retención de la información.

**Teoría de la Motivación Intrínseca de Deci y Ryan:** Según esta teoría, los individuos están motivados por la satisfacción de sus necesidades intrínsecas de autonomía, competencia y relación. El e-learning puede fomentar la motivación intrínseca al ofrecer a los empleados un sentido de control sobre su propio aprendizaje, desafíos que se ajusten a sus habilidades y la oportunidad de interactuar y colaborar con sus compañeros de trabajo

### **Inducción de Personal**

La inducción de personal es un proceso fundamental dentro de la gestión de recursos humanos de una organización. Consiste en brindar a los nuevos empleados la información, herramientas y recursos necesarios para integrarse eficazmente a su nuevo puesto de trabajo y a la cultura organizacional. La inducción busca facilitar la

adaptación del nuevo empleado, reducir el tiempo de integración y aumentar la productividad desde el inicio.

Algunos autores como: Gómez, Mejías, Balki, Cardy (2011:161-162) definen el proceso de inducción como *“el proceso de socialización mediante el cual los nuevos empleados son integrados en la empresa, en su unidad y en su puesto de trabajo”*

La teoría de la inducción de personal se basa en varios principios clave:

Socialización Organizacional: La inducción es un proceso de socialización organizacional, donde se espera que el nuevo empleado adquiera conocimientos sobre la organización, sus valores, normas y expectativas.

Orientación y Aclimatación: La inducción proporciona orientación y ayuda al nuevo empleado a aclimatarse a su nuevo entorno laboral. Esto incluye la presentación de colegas, la familiarización con las instalaciones y la comprensión de las políticas y procedimientos de la organización.

Integración y Construcción de Relaciones: La inducción facilita la integración del nuevo empleado en el equipo de trabajo y fomenta la construcción de relaciones laborales positivas. Esto puede incluir actividades de trabajo en equipo, eventos sociales y oportunidades para interactuar con colegas.

Clarificación de Roles y Expectativas: La inducción clarifica los roles y expectativas del nuevo empleado, ayudándolo a comprender sus responsabilidades y cómo contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

Empoderamiento y Motivación: Una inducción efectiva empodera al nuevo empleado proporcionándole los recursos y la información necesarios para desempeñar su trabajo de manera efectiva. Esto puede aumentar la motivación y el compromiso desde el principio.

## **Inducción General en el Contexto de la Innovación**

La inducción, en el contexto de la innovación, se refiere al proceso de introducir, implementar y adoptar nuevas ideas, tecnologías, o métodos dentro de una organización o un sistema. Este proceso es fundamental para asegurar que las innovaciones no solo se desarrollen, sino que también se integren de manera efectiva y eficiente en las prácticas existentes.

### **Concepto de Innovación**

La innovación se define como la creación, desarrollo y aplicación de una nueva idea, método o dispositivo que resulta en la mejora de productos, servicios o procesos. En un entorno competitivo y dinámico, la capacidad de innovar se ha convertido en un factor crítico para el éxito y la supervivencia de las organizaciones.

### **Importancia de la Inducción en la Innovación**

El proceso de inducción es crucial para la innovación por varias razones:

**Facilita la Adaptación:** Ayuda a los miembros de la organización a adaptarse a nuevas tecnologías o metodologías, minimizando la resistencia al cambio.

**Asegura la Competencia:** Garantiza que el personal tenga las habilidades y conocimientos necesarios para utilizar las nuevas innovaciones de manera efectiva.

**Promueve la Aceptación:** A través de una inducción adecuada, se puede fomentar una cultura de aceptación y entusiasmo hacia la innovación dentro de la organización.

**Optimiza la Implementación:** Reduce el tiempo y los costos asociados con la implementación de nuevas ideas al proporcionar una guía clara y estructurada.

## **Etapas del Proceso de Inducción**

El proceso de inducción en la innovación generalmente incluye las siguientes etapas:

**Evaluación de Necesidades:** Identificar las áreas que pueden beneficiarse de la innovación y determinar los recursos necesarios.

**Desarrollo de Planes de Formación:** Crear programas de capacitación que preparen a los empleados para la adopción de nuevas tecnologías o métodos.

**Implementación:** Introducir la innovación de manera gradual y controlada, asegurando que todos los involucrados estén adecuadamente preparados.

**Seguimiento y Evaluación:** Monitorear el progreso y evaluar la efectividad de la inducción, haciendo ajustes según sea necesario para mejorar los resultados.

## **Factores Clave para una Inducción Exitosa**

Para que el proceso de inducción sea efectivo, es importante considerar varios factores clave:

**Liderazgo Comprometido:** El apoyo y la participación activa de los líderes de la organización son esenciales para motivar a los empleados y asegurar una implementación exitosa.

**Comunicación Clara:** Mantener una comunicación abierta y transparente sobre los objetivos y beneficios de la innovación ayuda a reducir la incertidumbre y la resistencia.

**Recursos Adecuados:** Proporcionar los recursos necesarios, como tiempo, financiamiento y herramientas, es crucial para facilitar la adopción de nuevas ideas.

**Cultura de Innovación:** Fomentar un entorno que valora y promueve la innovación puede hacer que el proceso de inducción sea más fluido y efectivo.



## **Inducción Específica/Técnica en el Contexto de la Innovación**

La inducción específica o técnica se refiere al proceso de formación y adaptación que se centra en proporcionar a los empleados los conocimientos y habilidades necesarias para utilizar nuevas tecnologías, herramientas, o métodos específicos introducidos a través de la innovación. Este tipo de inducción es crucial para asegurar que la implementación de la innovación sea efectiva y eficiente.

### **Concepto de Inducción Específica/Técnica**

La inducción técnica se enfoca en aspectos concretos y prácticos de la innovación, a diferencia de la inducción general que puede abordar aspectos más amplios y abstractos. Incluye una formación detallada y específica sobre cómo utilizar, mantener y optimizar nuevas herramientas, tecnologías o procesos implementados.

### **Importancia de la Inducción Técnica**

El éxito de la adopción de innovaciones tecnológicas depende en gran medida de la capacidad de los empleados para comprender y utilizar las nuevas herramientas de manera efectiva. La inducción técnica es crucial por varias razones:

**Aumento de la Competencia:** Asegura que los empleados adquieran las habilidades técnicas necesarias para operar nuevas tecnologías o procesos.

**Reducción de Errores:** Minimiza la probabilidad de errores operativos y fallos técnicos, asegurando una implementación más fluida.

**Mejora de la Eficiencia:** Capacita a los empleados para aprovechar al máximo las nuevas herramientas y tecnologías, optimizando su uso y mejorando la productividad.

**Fomento de la Confianza:** Incrementa la confianza de los empleados en su capacidad para manejar nuevas tecnologías, reduciendo la resistencia al cambio.

## **Componentes de la Inducción Técnica**

Una inducción técnica eficaz generalmente incluye los siguientes componentes:

**Evaluación de capacidades:** Identificar las competencias actuales de los empleados y las brechas de conocimiento que deben abordarse.

**Desarrollo de programas de formación técnica:** Diseñar programas de capacitación que incluyan teoría y práctica, proporcionando a los empleados el conocimiento necesario y oportunidades para aplicar lo aprendido.

**Implementación de la formación:** Realizar sesiones de formación práctica, talleres y cursos específicos que aborden las particularidades de las nuevas tecnologías o métodos.

**Seguimiento y Evaluación:** Monitorear el progreso de los empleados durante la formación y evaluar su desempeño para asegurar que se han alcanzado los objetivos de la inducción técnica.

## **Métodos de Inducción Técnica**

Los métodos para llevar a cabo la inducción técnica pueden variar dependiendo de la complejidad de la innovación y de las necesidades específicas de la organización. Algunos métodos comunes incluyen:

**Capacitación Presencial:** Sesiones de formación cara a cara dirigidas por instructores expertos, donde los empleados pueden interactuar directamente y recibir retroalimentación inmediata.

**E-learning:** Cursos en línea que permiten a los empleados aprender a su propio ritmo y acceder a recursos de formación desde cualquier lugar.

**Talleres y Seminarios:** Actividades prácticas que permiten a los empleados experimentar con las nuevas tecnologías en un entorno controlado.

**Manual de Usuario y Documentación Técnica:** Proporcionar guías detalladas y documentación que los empleados pueden consultar para resolver dudas específicas.

### **Desafíos en la Inducción Técnica**

Algunos desafíos comunes en la inducción técnica incluyen:

**Resistencia al Cambio:** Los empleados pueden mostrar resistencia a adoptar nuevas tecnologías debido a la falta de familiaridad o miedo a lo desconocido.

**Recursos Limitados:** La falta de recursos adecuados, como tiempo, personal capacitado o herramientas de formación, puede dificultar el proceso de inducción.

**Diversidad de Conocimientos:** Los diferentes niveles de conocimiento y experiencia técnica entre los empleados pueden hacer que la formación sea más compleja de gestionar.

### **Estrategias para una Inducción Técnica Exitosa**

Para superar estos desafíos y asegurar una inducción técnica exitosa, se pueden emplear varias estrategias:

**Personalización de la formación:** Adaptar los programas de formación a las necesidades específicas de los empleados y sus niveles de competencia.

**Soporte Continuo:** Proporcionar soporte técnico continuo y recursos adicionales para ayudar a los empleados a resolver problemas y dudas que surjan durante la implementación.

**Feedback Regular:** Recoger y analizar el feedback de los empleados para mejorar continuamente el proceso de inducción.

## **Inducción de Personal con Plataformas de E-Learning**

La inducción de personal utilizando plataformas de e-learning aprovecha la tecnología para ofrecer un proceso de integración más eficiente y escalable. Algunos aspectos clave de la inducción de personal mediante e-learning incluyen:

**Acceso remoto:** Las plataformas de e-learning permiten a los nuevos empleados acceder a los materiales de inducción desde cualquier lugar y en cualquier momento, lo que es especialmente útil para aquellos que trabajan de forma remota o tienen horarios flexibles.

**Contenido Interactivo:** Las plataformas de e-learning ofrecen contenido interactivo, como videos, y actividades prácticas, que pueden hacer que la experiencia de aprendizaje sea más atractiva y efectiva.

**Seguimiento y evaluación:** Las plataformas de e-learning permiten realizar un seguimiento del progreso del nuevo empleado y evaluar su comprensión mediante pruebas y evaluaciones en línea. Esto proporciona retroalimentación instantánea y ayuda a identificar áreas de mejora.

**Personalización:** Las plataformas de e-learning pueden adaptarse para incluir contenido específico de la organización, como políticas, procedimientos y cultura corporativa. Esto garantiza que la inducción sea relevante y personalizada para cada nuevo empleado.

**Eficiencia y Escalabilidad:** La inducción mediante e-learning puede ser más eficiente y escalable que los métodos tradicionales, ya que permite llegar a un gran número de empleados de manera simultánea y sin incurrir en costos adicionales significativos.

## **Plataformas de Enseñanza en Línea**

### **Introducción a las Plataformas de Enseñanza en Línea**

Las plataformas de enseñanza en línea, también conocidas como Learning Management Systems (LMS), se han convertido en herramientas fundamentales en el ámbito educativo, facilitando la educación a distancia y el aprendizaje autónomo.

Estas plataformas permiten a instituciones educativas, empresas y organizaciones ofrecer cursos, programas de formación y recursos educativos a través de internet, eliminando barreras geográficas y ofreciendo flexibilidad en el aprendizaje.

### **Evolución de las Plataformas de Enseñanza en Línea**

El desarrollo de plataformas de enseñanza en línea ha experimentado una evolución significativa:

**Primera Generación:** Las primeras plataformas se centraban en la distribución de materiales de estudio y la gestión administrativa de cursos.

**Segunda Generación:** Con la integración de herramientas de comunicación y colaboración, como foros y chats, se promovió una mayor interacción entre estudiantes y profesores.

**Tercera Generación:** La incorporación de tecnologías avanzadas, como inteligencia artificial, análisis de datos y realidad aumentada, ha transformado las plataformas en entornos de aprendizaje más personalizados y adaptativos.

### **Características de las Plataformas de Enseñanza en Línea**

Las plataformas de enseñanza en línea suelen incluir una variedad de características diseñadas para facilitar y mejorar el proceso educativo:

**Gestión de Contenidos:** Permite a los instructores crear, almacenar y distribuir materiales educativos, como textos, videos y presentaciones.

**Evaluaciones y Seguimiento:** Incluye herramientas para diseñar y administrar exámenes, quizzes y tareas, así como para rastrear el progreso y desempeño de los estudiantes.

**Interacción y Colaboración:** Ofrece funcionalidades como foros de discusión, chats en vivo, videoconferencias y grupos de trabajo para fomentar la interacción entre estudiantes y profesores.

**Accesibilidad y Flexibilidad:** Permite el acceso a los contenidos desde cualquier lugar y en cualquier momento, a través de diversos dispositivos como computadoras, tabletas y teléfonos inteligentes.

**Personalización del Aprendizaje:** Utiliza algoritmos y análisis de datos para adaptar los contenidos y las actividades a las necesidades y preferencias individuales de los estudiantes.

## **Beneficios de las Plataformas de Enseñanza en Línea**

El uso de plataformas de enseñanza en línea ofrece numerosos beneficios:

**Flexibilidad Temporal y Geográfica:** Permite a los estudiantes aprender a su propio ritmo y desde cualquier ubicación, lo que es especialmente beneficioso para aquellos con horarios ocupados o que viven en áreas remotas.

**Acceso a una Mayor Variedad de Recursos:** Proporciona acceso a una amplia gama de materiales educativos y cursos ofrecidos por instituciones de todo el mundo.

**Interacción Enriquecida:** Facilita la comunicación y colaboración entre estudiantes y profesores, incluso cuando están físicamente distantes.

**Costos Reducidos:** Reduce los costos asociados con la educación tradicional, como el transporte y los materiales impresos.

**Adaptabilidad y Personalización:** Permite adaptar el contenido y las actividades a las necesidades y preferencias individuales, mejorando la eficacia del aprendizaje.

### **Desafíos de las Plataformas de Enseñanza en Línea**

A pesar de sus numerosos beneficios, las plataformas de enseñanza en línea también enfrentan varios desafíos:

**Acceso a la Tecnología:** La falta de acceso a dispositivos adecuados y a una conexión a internet confiable puede limitar la participación de algunos estudiantes.

**Autodisciplina y Motivación:** El aprendizaje en línea requiere un alto grado de autodisciplina y motivación por parte de los estudiantes, lo que puede ser un desafío para algunos.

**Interacción Humana Reducida:** La falta de interacción cara a cara puede afectar la experiencia educativa y el desarrollo de habilidades sociales.

**Calidad y Credibilidad de los Contenidos:** Asegurar la calidad y la credibilidad de los contenidos y de los cursos ofrecidos puede ser un desafío, especialmente con la proliferación de plataformas y proveedores.

### **Ejemplos de Plataformas de Enseñanza en Línea**

Algunas de las plataformas de enseñanza en línea más reconocidas incluyen:

**Moodle:** Una plataforma de código abierto ampliamente utilizada en instituciones educativas de todo el mundo.

**Coursera:** Ofrece cursos en línea impartidos por universidades y empresas de prestigio internacional.

**edX:** Fundada por el MIT y Harvard, proporciona cursos en línea de alta calidad en una amplia variedad de disciplinas.

**Khan Academy:** Ofrece recursos educativos gratuitos en una variedad de materias, especialmente en matemáticas y ciencias.

**Google Classroom:** Una herramienta gratuita de Google que permite a los profesores crear y administrar clases en línea, asignar tareas, calificar trabajos y comunicarse con los estudiantes de manera efectiva.

### **Tendencias Futuras en las Plataformas de Enseñanza en Línea**

Las plataformas de enseñanza en línea están en constante evolución, impulsadas por avances tecnológicos y cambios en las necesidades educativas. Algunas tendencias futuras incluyen:

**Inteligencia Artificial y Aprendizaje Automático:** Mejora la personalización y adaptabilidad del aprendizaje a través de algoritmos avanzados.

**Realidad Virtual y Aumentada:** Ofrece experiencias de aprendizaje inmersivas y prácticas en un entorno virtual.

**Microlearning:** Promueve el aprendizaje a través de contenidos breves y enfocados que se pueden consumir rápidamente.

**Gamificación:** Utiliza elementos de juego para hacer el aprendizaje más atractivo y motivador.



## Modelo de los pasos de Kotler

El modelo de los 8 pasos de Kotler es una estructura que proporciona una guía para implementar estrategias de marketing. Aunque su enfoque principal es el marketing, sus principios pueden aplicarse a una variedad de áreas, incluido el proceso de inducción de personal.

Los 8 pasos se pueden aplicar para la innovación en el proceso de Inducción de personal en Malta S.A de C.V. De la siguiente manera.

**1. Definir el objetivo de la innovación:** El primer paso implicó establecer claramente el objetivo de la innovación en la digitalización en el proceso de Inducción mediante el uso de una herramienta de E-Learning: Google Classroom.

**2. Analizar el mercado y el entorno:** Este paso implicó comprender el mercado laboral y el entorno competitivo en el que opera la empresa. Se identificaron las tendencias en Inducción y las tecnologías disponibles y se evaluaron las necesidades y preferencias de los candidatos.

**3. Conocer al cliente:** En el contexto de la Inducción, los "clientes" son los empleados y los empleadores. Es crucial comprender las necesidades y expectativas de ambos grupos para diseñar un proceso de Inducción que satisfaga sus expectativas.

**4. Desarrollar una propuesta de valor única:** La propuesta de valor única para los empleados incluye un proceso de inducción más eficiente y transparente, mientras que para los empleadores implica una reducción en el tiempo asociado con la inducción. La implementación de Google Classroom para la Inducción ofreció ventajas como la automatización de tareas, y la mejora de la experiencia del usuario.

**5. Diseñar la estrategia de marketing:** En este paso, se desarrolló una estrategia para promover la innovación en el proceso de Inducción, persuadir tanto a empleados como

a empleadores de adoptar el nuevo sistema. Esto incluye la comunicación de los beneficios de GoogleClassroom y la capacitación del personal en su uso.

**\*La implementación de Google Classroom se deja como una propuesta y sugerencia a la empresa para que la aplique según sus posibilidades.**

**\*6. Implementar la estrategia:** Aquí es donde se lleva a cabo la implementación práctica de GoogleClassroom. Esto implica la socialización y el uso de la herramienta.

**\*7. Evaluar el rendimiento:** Una vez implementado GoogleClassroom, es importante monitorear y evaluar su rendimiento. Se deben recopilar y analizar métricas relevantes.

**\*8. Ajustar y mejorar:** Basándose en los resultados de la evaluación del rendimiento, se pueden hacer ajustes adicionales al proceso de inducción y uso de GoogleClassroom para optimizar su eficacia y garantizar que siga cumpliendo con los objetivos establecidos. Este paso implica un enfoque continuo en la mejora y la adaptación a medida que evolucionan las necesidades y los requisitos del mercado laboral.

## **MARCO LEGAL**

### **Según el código de trabajo:**

“Art. 1.- El presente Código tiene por objeto principal armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos, obligaciones y se funda en principios que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores, especialmente en los establecidos en la Sección Segunda Capítulo II del Título II de la Constitución.”

Este artículo establece el propósito principal del Código de Trabajo, que es armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores. Se enfoca en establecer los derechos y

obligaciones tanto de los patronos como de los trabajadores, con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de los trabajadores.

Estos principios se basan en los establecidos en la Sección Segunda Capítulo II del Título II de la Constitución. Este artículo sienta las bases para la protección y promoción de los derechos laborales en El Salvador.

Este artículo establece un marco general que promueve el bienestar de los trabajadores, lo cual es relevante para el proceso de inducción de personal. Al capacitar nuevos empleados, es importante considerar no solo sus habilidades y calificaciones, sino también sus derechos y condiciones laborales.

Los patronos deben asegurarse de cumplir con las disposiciones legales establecidas en el Código de Trabajo durante todo el proceso de inducción, hasta el establecimiento de condiciones laborales.

“Art. 2.- Las disposiciones de este Código regulan:(1) a) Las relaciones de trabajo entre los patronos y trabajadores privados; y (1) b) Las relaciones de trabajo entre el Estado, los Municipios, las Instituciones Oficiales Autónomas y Semiautónomas y sus trabajadores. (1)”

Este artículo especifica que las disposiciones del Código de Trabajo regulan las relaciones laborales tanto en el sector privado como en el sector público. Esto significa que las normas y principios establecidos en el código se aplican tanto a las relaciones laborales entre empleadores privados y trabajadores como a las relaciones laborales con entidades gubernamentales, municipales, instituciones oficiales autónomas y semiautónomas.

La aplicación de las disposiciones del Código de Trabajo en las relaciones laborales del sector privado y público implica que las reglas y garantías laborales se extienden a todos los trabajadores, independientemente del tipo de empleador.

Esto significa que, durante el proceso de inducción tanto las empresas privadas como las entidades públicas deben respetar los derechos laborales de los empleados y cumplir con las regulaciones laborales establecidas en el código. Esto incluye aspectos como la igualdad de oportunidades, la no discriminación, los salarios justos y las condiciones de trabajo seguras y saludables.

“Art. 3.- Se presume de derecho que son representantes del patrono en sus relaciones con los trabajadores: los directores, gerentes, administradores, caporales y, en general, las personas que ejercen funciones de dirección o de administración en la empresa, establecimiento o centro de trabajo. Los representantes patronales en sus relaciones con el patrono, están ligados por un contrato de trabajo.”

Este artículo define quiénes son los representantes del patrono en sus relaciones con los trabajadores, incluyendo directores, gerentes, administradores, caporales y otras personas que ejercen funciones de dirección o administración en la empresa, establecimiento o centro de trabajo.

Estas personas actúan en nombre del patrono y tienen responsabilidades específicas en la gestión y supervisión de los trabajadores.

Artículo 40. Se establece un sistema de formación profesional para la capacitación y calificación de los recursos humanos. La ley regulará los alcances, extensión y forma en que el sistema debe ser puesto en vigor.

El Artículo 40 del Código de Trabajo de El Salvador establece la obligación de establecer un sistema de formación profesional para la capacitación y calificación de los recursos humanos en el país. Esta disposición reconoce la importancia de la capacitación continua como medio para mejorar las habilidades y competencias de los trabajadores, lo que a su vez contribuye al desarrollo económico y social del país.

El objetivo principal de este sistema de formación profesional es garantizar que los trabajadores tengan acceso a programas de capacitación que les permitan adquirir y

actualizar sus conocimientos, habilidades y destrezas en concordancia con las necesidades del mercado laboral y las demandas de la industria.

Es importante destacar que el artículo establece que la ley regulará los alcances, extensión y forma en que este sistema de formación profesional debe ser puesto en vigor. Esto significa que el gobierno tiene la responsabilidad de promulgar leyes y regulaciones que establezcan los detalles específicos del sistema de formación profesional, incluyendo los requisitos para la participación de los empleadores y trabajadores, los programas de capacitación disponibles, los mecanismos de financiamiento y los organismos encargados de su implementación y supervisión.

## **GLOSARIO**

**Administración, consultoría y auditoría de riesgos:** Servicios destinados a ayudar a las organizaciones a gestionar eficazmente sus riesgos y programas de seguros, incluyendo el diseño e implementación de estrategias de gestión de riesgos.

**Ajuste e investigación de reclamaciones:** Servicios para evaluar reclamaciones de seguros, investigar los hechos y determinar la validez de la cobertura.

**Asesoría técnica y legal en seguros:** Servicio que ofrece asesoramiento técnico y legal en materia de seguros para garantizar el cumplimiento normativo y proteger los intereses de los clientes.

**Capacitación sobre sensibilización a pérdidas por fraude interno y externo en empresas:** Programas educativos ofrecidos para identificar y prevenir actividades fraudulentas en empresas y organizaciones.

**Capacitación técnica en seguros:** Programas de formación ofrecidos por Malta para profesionales y clientes sobre principios y prácticas de seguros, como gestión de riesgos y normativas legales.

**Certificación de averías o de daños materiales:** Servicio que implica la verificación y documentación de daños sufridos por activos asegurados para respaldar reclamaciones de seguros.

**Contenido interactivo:** Material educativo que permite la participación activa del estudiante, como videos, simulaciones y actividades prácticas.

**Foro de discusión:** Espacio en línea donde los estudiantes pueden interactuar, discutir temas relacionados con el curso y compartir ideas.

**Imagen de marca de la empresa:** Representación pública de la empresa que influye en cómo es percibida por empleados potenciales y la comunidad en general.

**Inspección, análisis y evaluación de riesgos:** Actividades llevadas a cabo para identificar amenazas y vulnerabilidades en propiedades y activos asegurados, así como evaluar medidas de mitigación.

**Orientación:** Actividad que brinda información inicial y guía a los nuevos empleados sobre su puesto de trabajo, la empresa y sus políticas.

**Plataforma de gestión del aprendizaje (LMS):** Sistema en línea que facilita la creación, distribución y administración de contenido educativo.

**Seguimiento del progreso:** Función de las herramientas de e-learning que permite monitorear el avance y desempeño de los estudiantes a lo largo del curso.

**Socialización organizacional:** Proceso mediante el cual los nuevos empleados se integran a la cultura, normas y valores de una organización.

**Valuación de bienes:** Servicio que incluye determinar el valor justo de activos asegurados, como propiedades y vehículos, para asegurar una cobertura adecuada.

**Videoconferencia:** Herramienta que permite la comunicación en tiempo real a través de video y audio, facilitando la interacción entre estudiantes y profesores a distancia.

## **CAPÍTULO II PROPUESTA DE INNOVACIÓN**

### **A. Objetivos**

#### **Objetivo General:**

Proponer un programa de inducción para el nuevo personal técnico usando Google Classroom en Malta S.A. de C.V. Con el fin de nivelar sus competencias y habilidades técnicas, para desarrollar nuevas oportunidades de negocio.

#### **Objetivos Específicos:**

- 1.Desarrollar en Google Classroom un contenido del programa de inducción (General y Técnica) propuesto para asegurar que cubra todas las áreas operativas y técnicas necesarias para el personal técnico.
- 2.Proponer la capacitación al nuevo personal técnico en el uso de Google Classroom y otras herramientas derivadas para facilitar su adaptación y fomentar su desempeño en sus roles respectivos.
3. Realizar un análisis del potencial impacto del programa propuesto en el desarrollo de competencias del personal técnico y en la identificación de nuevas oportunidades de negocio.

### **B. Diseño de Innovación**

En un mercado laboral cada vez más competitivo y dinámico, la capacidad de una empresa para capacitar adecuadamente al nuevo talento se ha convertido en un factor fundamental para alcanzar el éxito a largo plazo. Consciente de esta realidad, Malta S.A de C.V, consideró la propuesta de una solución innovadora y estratégica para optimizar su proceso de Inducción de personal.



La solución que se propuso a Malta S.A de C.V consistió en digitalizar la inducción de los nuevos empleados con el uso de Google Classroom. Lo que distingue a esta solución es su carácter innovador, basado en la combinación de una herramienta tecnológicas de e-learning con prácticas de Inducción modernas.

La propuesta de innovación abarca la inducción de nuevos empleados. A través de una plataforma de aprendizaje en línea, Google Classroom, los nuevos empleados están supuestos a recibir una inducción personalizada que les permita familiarizarse con la cultura organizacional y los procesos internos de la empresa desde el primer día. Además, de la formación técnica requerida para el personal técnico.

La solución propuesta a Malta S.A de C.V no solo se distingue por su eficacia y eficiencia en el proceso de Inducción sino también por su carácter innovador y orientado al futuro.

### Gráfico 3. Propuesta de Innovación

#### INFOGRAFÍA DEL DEL PROCESO DE INDUCCIÓN EN GOOGLE CLASSROOM



\*Elaboración propia

En la era digital actual, el aprendizaje en línea se ha convertido en una parte integral de desarrollo profesional. Con la proliferación de herramientas de E-Learning disponibles, las organizaciones tienen una amplia gama de opciones para ofrecer experiencias de aprendizaje efectivas y accesibles.

En la siguiente comparativa, se exploran algunas de las principales herramientas de E-Learning: Moodle, Canvas, Blackboard Learn y Google Classroom. Cada una de estas plataformas ofrece una serie de características y ventajas únicas, así como algunas limitaciones a considerar.

## **Rúbrica de Evaluación de Plataformas de E-learning**

### **1. Facilidad de uso (35 puntos)**

35-28 puntos: La plataforma es extremadamente intuitiva y fácil de navegar. Los usuarios pueden realizar todas las funciones principales sin necesidad de ayuda.

27-21 puntos: La plataforma es generalmente fácil de usar, con algunas áreas que pueden requerir una pequeña curva de aprendizaje.

20-14 puntos: La plataforma es funcional, pero tiene múltiples áreas que no son intuitivas y requieren asistencia o capacitación.

13-7 puntos: La plataforma es difícil de usar, con muchas funciones confusas y poco intuitivas.

6-0 puntos: La plataforma es extremadamente complicada y requiere capacitación extensa para su uso básico.

## **2. Acceso remoto y flexibilidad (20 puntos)**

20-16 puntos: La plataforma se puede acceder fácilmente desde cualquier dispositivo y ubicación, y es muy adaptable a diferentes necesidades y circunstancias.

15-11 puntos: La plataforma es generalmente accesible y flexible, aunque puede tener algunas limitaciones menores.

10-6 puntos: La plataforma tiene varias limitaciones en cuanto a acceso remoto y flexibilidad, pero es utilizable con algunas adaptaciones.

5-1 puntos: La plataforma tiene muchas restricciones que dificultan el acceso remoto y la flexibilidad.

0 puntos: La plataforma es muy difícil de acceder de forma remota y tiene poca o ninguna flexibilidad.

## **3. Costo-efectividad (30 puntos)**

30-24 puntos: La plataforma ofrece una excelente relación calidad-precio, proporcionando muchas características útiles a un costo razonable o gratuito.

23-18 puntos: La plataforma ofrece buena relación calidad-precio con algunos costos que son justificados por las características ofrecidas.

17-12 puntos: La plataforma es costosa en comparación con sus beneficios, aunque sigue siendo útil en ciertos contextos.

11-6 puntos: La plataforma es bastante costosa y sus beneficios no justifican completamente el gasto.

5-0 puntos: La plataforma es muy costosa y no ofrece suficientes beneficios para justificar su costo.

#### **4. Escalabilidad y actualizaciones (15 puntos)**

15-12 puntos: La plataforma es altamente escalable y recibe actualizaciones frecuentes que mejoran su funcionalidad.

11-9 puntos: La plataforma es bastante escalable y recibe actualizaciones regulares, aunque algunas pueden ser menores.

8-5 puntos: La plataforma tiene escalabilidad limitada y recibe actualizaciones ocasionales.

4-1 puntos: La plataforma tiene poca escalabilidad y rara vez se actualiza.

0 puntos: La plataforma no es escalable y no recibe actualizaciones.

### **Evaluación de las Herramientas**

#### **Google Classroom**

##### **Facilidad de uso (35 puntos): 32 puntos**

Google Classroom es conocido por su simplicidad y facilidad de uso, especialmente para usuarios que ya están familiarizados con otros productos de Google.

##### **Acceso remoto y flexibilidad (20 puntos): 18 puntos**

Es fácilmente accesible desde cualquier dispositivo con conexión a Internet y se integra bien con otras herramientas de Google.

##### **Costo-efectividad (30 puntos): 30 puntos**

Google Classroom es gratuito, lo que lo hace extremadamente costo-efectivo para la mayoría de las instituciones educativas.

**Escalabilidad y actualizaciones (15 puntos): 12 puntos**

Google actualiza regularmente sus productos, incluyendo Classroom, y es bastante escalable para diferentes tamaños de clases y escuelas.

**Total: 92 puntos**

**Canvas**

**Facilidad de uso (35 puntos): 28 puntos**

Canvas es bastante intuitivo, pero puede requerir un poco de tiempo para familiarizarse con todas sus funcionalidades avanzadas.

**Acceso remoto y flexibilidad (20 puntos): 19 puntos**

Es muy accesible y flexible, con una app móvil robusta y capacidad para integrarse con muchos otros sistemas.

**Costo-efectividad (30 puntos): 24 puntos**

Canvas tiene un costo asociado, pero ofrece una buena relación calidad-precio debido a sus numerosas funcionalidades y soporte.

**Escalabilidad y actualizaciones (15 puntos): 14 puntos**

Canvas es muy escalable y recibe actualizaciones frecuentes que mejoran la plataforma.

**Total: 85 puntos**

**Blackboard Learn**

**Facilidad de uso (35 puntos): 25 puntos**

Blackboard Learn tiene una curva de aprendizaje más pronunciada en comparación con otras plataformas debido a su amplia gama de funcionalidades.

**Acceso remoto y flexibilidad (20 puntos): 18 puntos**

Es accesible desde múltiples dispositivos, pero puede ser menos flexible en cuanto a integración con otras herramientas en comparación con sus competidores.

**Costo-efectividad (30 puntos): 20 puntos**

Blackboard es conocido por ser costoso, aunque ofrece muchas funcionalidades que pueden justificar el precio en ciertas circunstancias.

**Escalabilidad y actualizaciones (15 puntos): 13 puntos**

Es bastante escalable y recibe actualizaciones periódicas, pero no siempre son tan frecuentes o impactantes como en otras plataformas.

**Total: 76 puntos**

**Moodle****Facilidad de uso (35 puntos): 22 puntos**

Moodle es muy flexible, pero puede ser complicado para los nuevos usuarios sin experiencia técnica, requiriendo a menudo una curva de aprendizaje considerable.

**Acceso remoto y flexibilidad (20 puntos): 17 puntos**

Es accesible y altamente personalizable, pero esta flexibilidad puede complicar su uso si no se configura adecuadamente.

**Costo-efectividad (30 puntos): 28 puntos**

Moodle es de código abierto y gratuito, aunque los costos de alojamiento y mantenimiento pueden variar.

**Escalabilidad y actualizaciones (15 puntos): 13 puntos**

Moodle es escalable y la comunidad de código abierto proporciona actualizaciones frecuentes, aunque la implementación de estas puede requerir conocimientos técnicos.

**Total: 80 puntos**

**Resumen de Puntuaciones Totales:**

**Google Classroom: 92 puntos**

Canvas: 85 puntos

Moodle: 80 puntos

Blackboard Learn: 76 puntos

Habiendo considerado las diferentes opciones se optó por Google Classroom debido a sus beneficios los cuales se apegan a las condiciones y necesidades de la empresa y se mencionan a continuación:

**Facilidad de uso:** Google Classroom es intuitivo y fácil de usar, especialmente para usuarios que ya están familiarizados con otras herramientas de Google. Esto minimiza la curva de aprendizaje y permite una rápida adopción por parte del personal técnico.

**Integración con herramientas de Google:** La integración perfecta con Google Drive, Google Form, Google Meet, y otras aplicaciones de Google facilita la creación, almacenamiento y compartición de materiales de capacitación. Esta integración mejora la colaboración y la eficiencia en la gestión de contenidos.

**Acceso remoto y flexibilidad:** Google Classroom permite el acceso desde cualquier lugar con conexión a Internet, lo cual es crucial para una capacitación flexible y accesible. Esto es especialmente útil para empleados que puedan estar en diferentes



ubicaciones geográficas o que necesiten acceder a los materiales en diferentes momentos.

**Costo-Efectividad:** A diferencia de otras plataformas que pueden tener costos significativos, Google Classroom es gratuito. Esto reduce la carga financiera sobre la empresa, permitiendo destinar recursos a otras áreas.

**Comunicación eficaz:** Las herramientas de comunicación de Google Classroom, como el correo electrónico integrado y los avisos, facilitan una comunicación fluida entre los instructores y los empleados. Esto asegura que todos los participantes estén al tanto de las actualizaciones y cambios en el curso.

**Escalabilidad y actualizaciones continuas:** Como un producto de Google, Classroom se beneficia de actualizaciones regulares y mejoras continuas, asegurando que la plataforma se mantenga actualizada con las últimas funcionalidades y mejoras de seguridad.

Al seleccionar Google Classroom, Malta S.A. de C.V. puede implementar un programa de inducción que no solo sea eficaz y fácil de usar, sino que también sea costeable y escalable, alineándose con las necesidades específicas de la empresa y contribuyendo al objetivo de generar oportunidades de negocio mediante una mejor capacitación del personal técnico.

**Por lo tanto, Google Classroom es la herramienta que mejor se adapta a las necesidades de Malta S.A de C.V**

## **Funcionamiento de GoogleClassroom:**

Google Classroom es una plataforma de gestión de aprendizaje (LMS) que facilita la creación, distribución y evaluación de tareas de manera digital. Está diseñada para mejorar la eficiencia y productividad en entornos educativos y de capacitación empresarial. A continuación, se describe su funcionamiento básico:

### **1. Configuración y creación de cursos**

**Acceso a la plataforma:** Los usuarios acceden a Google Classroom a través de su cuenta de Google. La plataforma está disponible en la web y como aplicación móvil.

**Creación de cursos:** Los instructores pueden crear un nuevo curso seleccionando la opción "Crear clase". Se asigna un nombre al curso, una sección, y una descripción si se desea.

### **2. Gestión de usuarios**

**Invitación de estudiantes:** Los instructores pueden invitar a estudiantes (o empleados en el contexto empresarial) a unirse al curso. Esto se hace mediante el envío de un código de curso o una invitación por correo electrónico.

**Roles y permisos:** Los instructores tienen control total sobre el curso, incluyendo la gestión de tareas y la calificación. Los estudiantes tienen acceso a los materiales del curso, pueden participar en discusiones y enviar tareas.

### **3. Distribución de materiales y tareas**

**Publicación de materiales:** Los instructores pueden publicar materiales de aprendizaje como documentos, videos, enlaces y presentaciones. Estos materiales pueden organizarse en módulos dentro del curso.

**Creación de Tareas:** Las tareas pueden incluir instrucciones detalladas, fechas de entrega, y archivos adjuntos. Los instructores pueden asignar tareas a todos los estudiantes o a grupos específicos.

### **4. Interacción y Comunicación**

**Anuncios y Comunicaciones:** Los instructores pueden enviar anuncios a toda la clase para mantener a todos informados sobre actualizaciones importantes. Esto puede incluir recordatorios sobre fechas límite, cambios en el horario, etc.

**Discusión y Comentarios:** Google Classroom permite a los estudiantes y profesores interactuar a través de comentarios en tareas y publicaciones. Esto fomenta la colaboración y el intercambio de ideas.

### **5. Entrega y Evaluación de Tareas**

**Entrega de tareas:** Los estudiantes pueden entregar sus tareas en formato digital directamente a través de Google Classroom. Pueden adjuntar archivos desde Google Drive o desde su dispositivo.

**Evaluación y retroalimentación:** Los instructores pueden revisar las tareas entregadas, proporcionar retroalimentación y calificar las tareas dentro de la plataforma. Las calificaciones se pueden registrar en la libreta de calificaciones integrada.

## 6. Organización y seguimiento

**Calendario y fechas de entrega:** Google Classroom integra un calendario donde se registran todas las fechas de entrega de tareas y eventos del curso, lo cual ayuda a los estudiantes a mantenerse organizados.

**Seguimiento del progreso:** Los instructores pueden realizar un seguimiento del progreso de los estudiantes, ver quién ha entregado sus tareas y quién no, y revisar las calificaciones en cualquier momento.

## 7. Integración con otras Herramientas de Google

**Google Drive:** Todos los materiales y tareas pueden ser almacenados y compartidos a través de Google Drive, facilitando el acceso y la colaboración.

**Google Docs, Sheets, Slides:** Los estudiantes y profesores pueden utilizar estas herramientas para crear y editar documentos, hojas de cálculo y presentaciones directamente desde Google Classroom.

**Google Meet:** Para videoconferencias y clases en línea, Google Classroom se integra con Google Meet, permitiendo a los instructores programar y llevar a cabo sesiones en vivo.

**Google Forms:** Para crear Quizes y acceder a ellos por medio del aula virtual.

## Ventajas del Uso de Google Classroom

**Simplicidad y accesibilidad:** Fácil de usar y accesible desde cualquier dispositivo con conexión a Internet.

**Integración completa con el ecosistema de Google:** Aprovecha las herramientas populares de Google para una experiencia de aprendizaje fluida.

**Colaboración y comunicación:** Fomenta la interacción y la colaboración a través de comentarios y discusiones en línea.

**Organización y gestión eficiente:** Facilita la gestión de cursos, materiales y tareas en un solo lugar.

**\*Dada la dificultad de encontrar a nuevos colaboradores que posean el conocimiento y experiencia en el área específica de los servicios técnicos profesionales en seguros y que el sector educativo del país no cubre esa necesidad y en consecuencia con el hecho de que los ajustes e investigaciones de reclamaciones son de los servicios que generan mayor rentabilidad a la empresa se decidió realizar la siguiente propuesta:**

### **Inducción General de Colaboradores de Malta S.A. de C.V.**

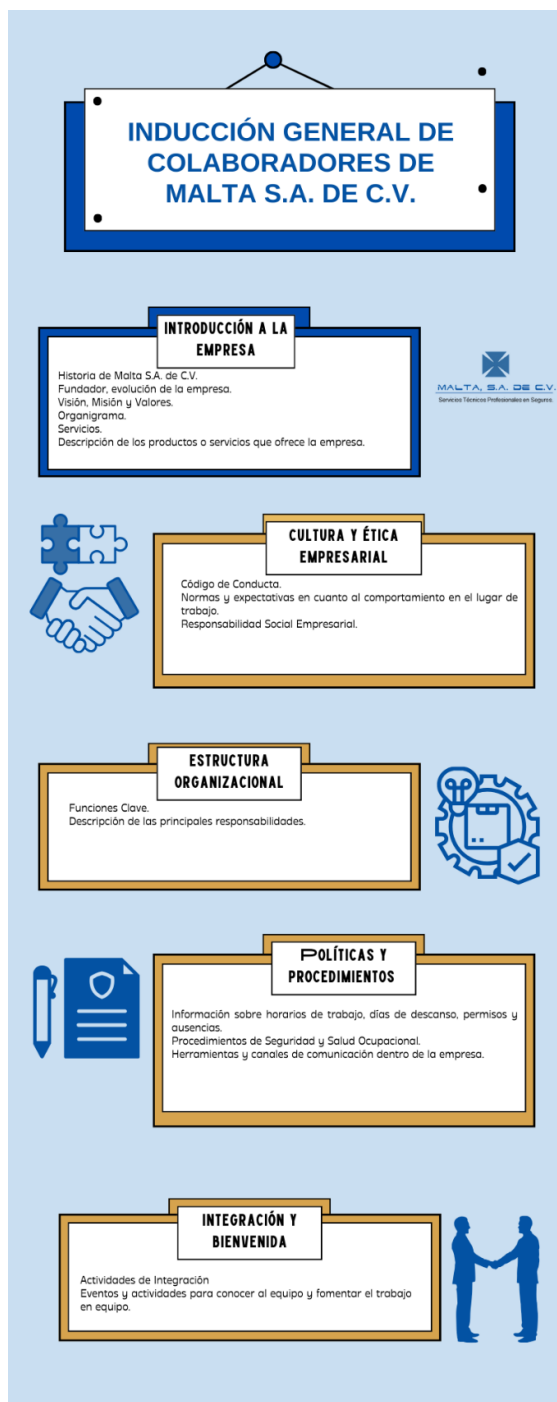
#### **Objetivo General**

Proporcionar a los nuevos colaboradores de Malta S.A. de C.V. una comprensión integral de la empresa, su cultura, políticas y procedimientos, con el fin de facilitar su integración efectiva y rápida al equipo de trabajo, asegurando un desempeño productivo y alineado con los valores y metas organizacionales.

#### **Objetivos Específicos**

- 1.Familiarizar a los nuevos colaboradores con la historia, misión, visión y valores de Malta S.A. de C.V.
- 2.Instruir a los nuevos colaboradores sobre las políticas, procedimientos y las herramientas de trabajo utilizadas en la empresa.
- 3.Promover un entorno de trabajo colaborativo y de inclusión, proporcionando información sobre los beneficios y oportunidades de desarrollo profesional disponibles:

## MÓDULO DE INDUCCIÓN GRAL.DESARROLLADO Y MÓDULOS PROPUESTOS A DESARROLLAR POR LA EMPRESA



**\*Elaboración propia** (El primer **Módulo** está desarrollado en la plataforma, el resto de módulos se dejan como una propuesta para que la empresa los desarrolle)

## **Propuesta de Capacitación: Ajuste e Investigación de Reclamaciones**

### **Objetivo General:**

Capacitar al nuevo personal de Malta S.A de C.V en el proceso de ajuste e investigación de reclamaciones para aseguradoras y asegurados, desarrollando habilidades para evaluar reclamaciones, investigar los hechos y circunstancias, y determinar la validez y alcance de la cobertura del seguro.

### **Objetivos Específicos:**

1. Comprender los principios fundamentales del ajuste y la investigación de reclamaciones.
2. Aprender las técnicas y herramientas utilizadas en la evaluación de reclamaciones.
3. Familiarizarse con los procedimientos de investigación de reclamaciones y la recopilación de evidencia.

## MÓDULO DE INDUCCIÓN TÉCNICA DESARROLLADO Y MÓDULOS PROPUESTOS A DESARROLLAR POR LA EMPRESA



**\*Elaboración propia** (El primer **Módulo** está desarrollado en la plataforma, el resto de módulos se dejan como una propuesta para que la empresa los desarrolle)



### **Metodología de Enseñanza:**

- **Clases asíncronas:** Sesiones interactivas conducidas por un instructor experto en ajuste e investigación de reclamaciones, quien tenga tiempo puede ver las clases en vivo o ver la grabación en su tiempo disponible.
- **Materiales de lectura y multimedia:** Lecturas complementarias, videos explicativos y casos de estudio para reforzar los conceptos.
- **Foros de discusión:** Espacios para debatir temas relevantes, compartir experiencias y resolver dudas.
- **Evaluaciones prácticas:** Ejercicios y casos prácticos para aplicar los conocimientos adquiridos.
- **Tutoría personalizada:** Apoyo individualizado para resolver consultas y brindar orientación adicional.

### **Duración del Curso:**

El curso completo tendrá una duración estimada de 8 semanas, con una carga horaria total de 40 horas.

### **Evaluación:**

Los participantes serán evaluados mediante pruebas teóricas y prácticas (desarrollo de casos) al finalizar cada módulo. Aquellos que completen satisfactoriamente el curso recibirán un diploma de Malta S.A de C.V que acredite su participación y dominio de los conocimientos impartidos.

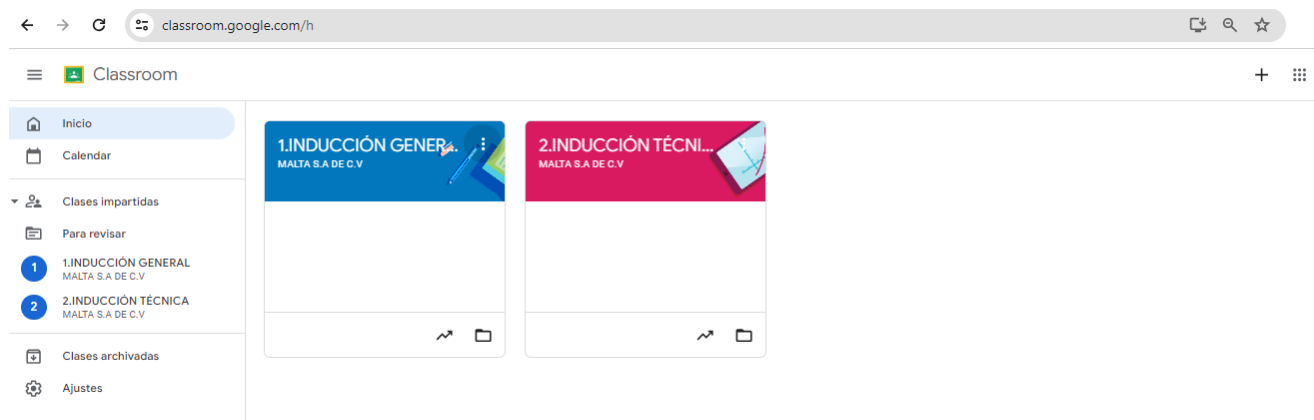
### Recursos Necesarios:

- Acceso a la plataforma Google Classroom de Malta S.A de C.V.
- Conexión a Internet estable.
- Computadora laptop para cada empleado.
- Material proporcionado en el curso.

Esta propuesta está diseñada para proporcionar a los nuevos colaboradores de Malta S.A de C.V las habilidades y conocimientos necesarios para realizar ajustes e investigaciones de reclamaciones de manera efectiva y profesional.

### VISTA DEL AULA VIRTUAL, CLASES CREADAS Y MATERIAL SUBIDO A LA PLATAFORMA GOOGLE CLASSROOM

Página principal del Aula Virtual de Malta S.A de C.V, en donde los nuevos empleados pueden navegar en: Inducción General, Inducción Técnica



En la sección de Inducción General el nuevo colaborador va a encontrar el desarrollo del primer módulo del programa en formatos de Video (Elaborado en Canva), Línea de Tiempo y Presentación Corporativa:

## 1. Introducción a la Empresa

Historia de Malta S.A. de C.V.

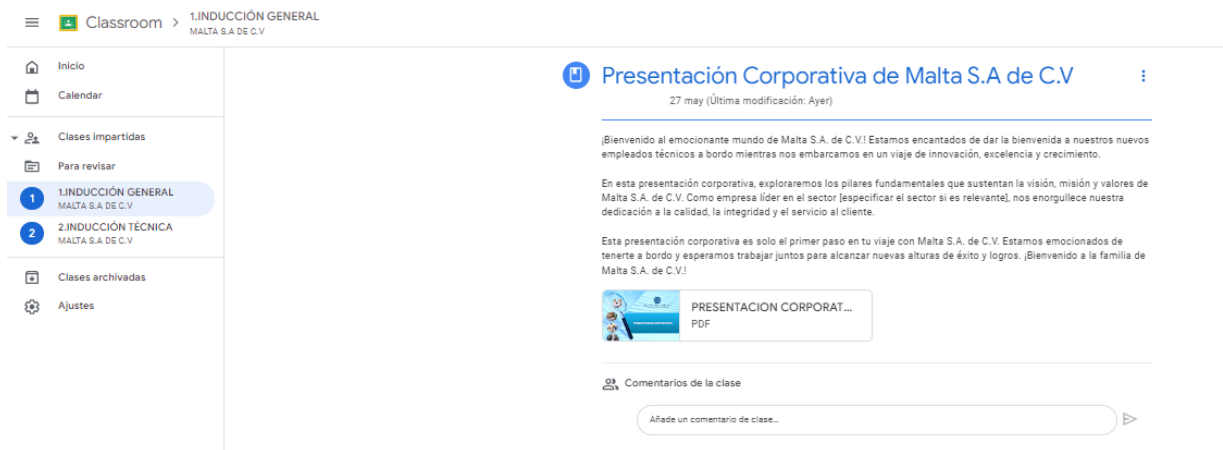
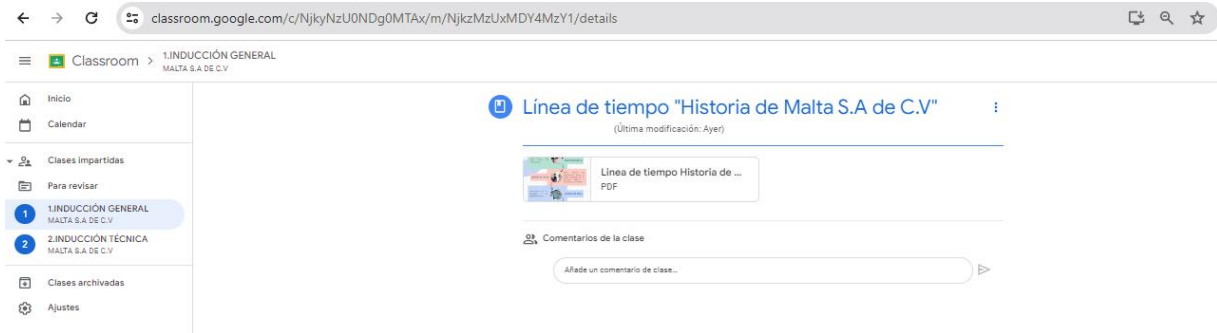
Historia del Fundador de la empresa.

Visión, Misión y Valores

Descripción de los productos o servicios que ofrece la empresa.

The screenshot shows the Classroom interface for the course "1.INDUCCIÓN GENERAL MALTA S.A. DE C.V.". The left sidebar contains navigation options: Inicio, Calendar, Clases impartidas (with sub-items "Para revisar" and "1.INDUCCIÓN GENERAL MALTA S.A. DE C.V.", "2.INDUCCIÓN TÉCNICA MALTA S.A. DE C.V."), Clases archivadas, and Ajustes. The main content area has tabs for Tablón, Trabajo de clase, Personas, and Calificaciones. The "Tablón" tab is active, displaying a header banner for the course with a "Personalizar" button. Below the banner, there is a "Código de clase" (2wzkpyv) and a section for "Próximas entregas" (No tienes ninguna tarea para esta semana). A list of assignments is shown, including "Video 'Historia del fundador de Malta S.A. de C.V.'", "Linea de tiempo 'Historia de Malta S.A. de C.V.'", and "Presentación Corporativa de Malta S.A. de C.V.", all with due dates and modification timestamps.

The screenshot shows the Classroom interface for the video "Video 'Historia del fundador de Malta S.A. de C.V.'". The left sidebar is the same as the previous screenshot. The main content area displays the video player with the title "Video 'Historia del fundador de Malta S.A. de C.V.'" and the subtitle "Malta S.A. de C.V.mp4". Below the video player, there is a section for "Comentarios de la clase" (Comments of the class) with a text input field and a "Send" button.



En la sección de Inducción Técnica el nuevo colaborador va a encontrar el desarrollo del primer módulo del programa en formatos de Video (Elaborado en Canva) Presentaciones y materiales de Lectura.

### 1.Introducción al ajuste e investigación de reclamaciones:

- Teoría General del Seguro
- Importancia del ajuste y la investigación de reclamaciones para aseguradoras y asegurados.

Inicio

Calendar

Clases impartidas

Para revisar

1.INDUCCIÓN GENERAL MALTA S.A DE C.V

2.INDUCCIÓN TÉCNICA MALTA S.A DE C.V

Clases archivadas

Ajustes

Tablón

Trabajo de clase

Personas

Calificaciones

2.INDUCCIÓN TÉCNICA

MALTA S.A DE C.V

Código de clase

wrj4eoj

Proximas entregas

No tienes entregas para esta semana

Ver todo

28 may (Última modificación: 11:32)

Video "Teoría general del seguro"

Ayer (Última modificación: 11:32)

Video "Introducción al Ajuste e Investigación de R...

26 may (Última modificación: 11:32)

Presentación "Teoría General del Seguro"

Ayer (Última modificación: 11:32)

Material de lectura "Teoría General del seguro"

Ayer (Última modificación: 11:31)

Material de lectura "Introducción al Ajuste e Inve..."

Ayer (Última modificación: 11:31)

Material de lectura "Importancia del Ajuste y la M..."

Inicio

Calendar

Clases impartidas

Para revisar

1.INDUCCIÓN GENERAL MALTA S.A DE C.V

2.INDUCCIÓN TÉCNICA MALTA S.A DE C.V

Clases archivadas

Ajustes

Video "Teoría general del seguro"

• 28 may (Última modificación: 11:33)

Teoría del seguro

Video de YouTube • 2 minutos

Comentarios de la clase

Añade un comentario de clase...

Inicio

Calendar

Clases impartidas

Para revisar

1.INDUCCIÓN GENERAL MALTA S.A DE C.V

2.INDUCCIÓN TÉCNICA MALTA S.A DE C.V

Clases archivadas

Ajustes

Presentación "Teoría General del Seguro"

• 26 may (Última modificación: 11:32)

Bienvenidos a la sección de inducción técnica. En este módulo, exploraremos las generalidades del seguro, un tema fundamental para comprender cómo funcionan las diversas modalidades de protección financiera. Este material cubrirá los siguientes puntos clave:

Comprender qué es seguro ,riesgo y probabilidad.

(daños,propiedad,cosas , etc.) y de patrimonio

Este documento es esencial para adquirir un conocimiento sólido sobre el funcionamiento básico de los seguros. Les recomendamos leer el material detenidamente y tomar notas para facilitar su comprensión y aplicación práctica. Si tienen alguna pregunta o necesitan más aclaraciones, no duden en dejar sus comentarios en el foro de discusión del aula. ¡Empecemos!

1.1TEORÍA GENERAL DEL SE...

PDF

Comentarios de la clase

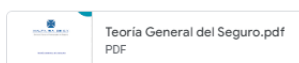
Añade un comentario de clase...

69

- Inicio
- Calendar
- Clases impartidas
- Para revisar
- 1.INDUCCIÓN GENERAL  
MALTA S.A DE C.V
- 2.INDUCCIÓN TÉCNICA  
MALTA S.A DE C.V
- Clases archivadas
- Ajustes

## Material de lectura "Teoría General del seguro"

• Ayer (Última modificación: 11:32)



### Comentarios de la clase

Añade un comentario de clase...

- Inicio
- Calendar
- Clases impartidas
- Para revisar
- 1.INDUCCIÓN GENERAL  
MALTA S.A DE C.V
- 2.INDUCCIÓN TÉCNICA  
MALTA S.A DE C.V
- Clases archivadas
- Ajustes

## Material de lectura " Introducción al Ajuste e Investigación de Reclamaciones"

• Ayer (Última modificación: 11:31)



### Comentarios de la clase

Añade un comentario de clase...

- Inicio
- Calendar
- Clases impartidas
- Para revisar
- 1.INDUCCIÓN GENERAL  
MALTA S.A DE C.V
- 2.INDUCCIÓN TÉCNICA  
MALTA S.A DE C.V
- Clases archivadas
- Ajustes

## Material de lectura "Importancia del Ajuste y la Investigación de reclamaciones"

• Ayer (Última modificación: 11:31)



### Comentarios de la clase

Añade un comentario de clase...

Adicionalmente en el apartado de “Inducción Técnica” para la parte evaluativa del Proceso de Inducción se han alojado unos Quizes creados en Google Forms, integrando así las herramientas complementarias de Google Classroom.

The screenshot shows the Google Classroom interface for a class named "2.INDUCCIÓN TÉCNICA" by MALTA S.A DE C.V. The left sidebar contains navigation options: Inicio, Calendar, Clases impartidas (with sub-items Para revisar, 1.INDUCCIÓN GENERAL MALTA S.A DE C.V., and 2.INDUCCIÓN TÉCNICA MALTA S.A DE C.V.), Clases archivadas, and Ajustes. The main content area is titled "Instrucciones" and "Trabajo de los alumnos". It displays a quiz titled "Quiz 'Importancia del Ajuste y la Investigación de Reclamaciones para Aseguradoras y Asegurados'" with a duration of 10:36 (last modified 10:39) and 100 points. Below the title, it says "Lea detenidamente cada interrogante y seleccione una opción de respuesta." and includes a thumbnail of the Google Form and its URL: https://docs.google.com/forms/d/1... At the bottom, there is a section for "Comentarios de la clase" with a text input field and a submit button.

The screenshot shows the Google Classroom interface for the same class. The main content area displays a quiz titled "\"Quiz sobre Riesgo, Probabilidad y Seguros\"" with a duration of 8:18 and 100 points. Below the title, it says "Lea detenidamente las siguientes interrogantes y seleccione una opción de respuesta." and includes a thumbnail of the Google Form and its URL: https://docs.google.com/forms/d/1... At the bottom, there is a section for "Comentarios de la clase" with a text input field and a submit button.



**MALTA, S.A. DE C.V.**

Servicios Técnicos Profesionales en Seguros.

## INTRODUCCIÓN AL AJUSTE E INVESTIGACIÓN DE RECLAMACIONES



## **1. TEORÍA GENERAL DEL SEGURO**

### **DEFINICIÓN DEL SEGURO:**

El seguro es un mecanismo de transferencia de riesgo mediante el cual una persona o entidad (asegurado) paga una prima a una compañía de seguros (asegurador) a cambio de la promesa de indemnización por pérdidas financieras específicas y predefinidas. Este contrato, llamado póliza de seguro, estipula las condiciones y límites de cobertura.

### **PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL SEGURO:**

Riesgo Asegurable: El riesgo debe ser incierto y fortuito. No se puede asegurar un evento que ya ha ocurrido o es inevitable.

**Buena Fe:** Ambas partes, asegurador y asegurado, deben actuar con total honestidad y transparencia. El asegurado debe declarar toda la información relevante de manera precisa.

**Interés Asegurable:** El asegurado debe tener un interés legítimo y legal en la preservación del objeto o persona asegurada. Este interés asegura que la persona tiene algo que perder en caso de un siniestro.

**Indemnización:** El objetivo del seguro es restaurar al asegurado a la posición financiera que tenía antes del siniestro, sin permitir el lucro. Esto se asegura mediante el principio de indemnización, que limita el pago de la reclamación al valor real de la pérdida.

**Subrogación:** Una vez que el asegurador indemniza al asegurado, adquiere el derecho de reclamar contra terceros responsables del daño, en nombre del asegurado.

**Contribución:** Si existen múltiples seguros cubriendo el mismo riesgo, cada asegurador contribuye a la indemnización en proporción a la cobertura proporcionada.

## **TIPOS DE SEGUROS:**

**Seguros de Vida:** Estos seguros proveen un beneficio financiero a los beneficiarios designados en caso de fallecimiento del asegurado. Pueden ser de vida entera, término o universales.

**Seguros de Salud:** Cubren gastos médicos y hospitalarios, y pueden incluir coberturas adicionales como medicamentos y terapias.

**Seguros de Propiedad:** Protegen contra pérdidas o daños a bienes inmuebles y personales, incluyendo viviendas, edificios y pertenencias.

**Seguros de Responsabilidad Civil:** Cubre daños a terceros que puedan resultar de las acciones u omisiones del asegurado.

**Seguros de Automóviles:** Ofrecen cobertura contra daños a vehículos y responsabilidad civil por daños a terceros, incluyendo daños materiales y lesiones personales.

## **2. IMPORTANCIA DEL AJUSTE Y LA INVESTIGACIÓN DE RECLAMACIONES PARA ASEGURADORAS Y ASEGURADOS**

### **AJUSTE DE RECLAMACIONES:**

El ajuste de reclamaciones es un proceso crítico que asegura que las indemnizaciones sean justas y precisas. Este proceso abarca desde la notificación inicial de la reclamación hasta la resolución final y el pago.

### **PASOS EN EL AJUSTE DE RECLAMACIONES:**

#### **RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN:**

**Notificación Inicial:** El asegurado informa a la aseguradora sobre el incidente que genera la reclamación. Este reporte puede ser por teléfono, correo electrónico o a través de una plataforma en línea.

**Registro:** La aseguradora registra la reclamación en su sistema, asignando un número de referencia y un ajustador de reclamaciones.

#### **REVISIÓN DE LA PÓLIZA:**

**Notificación Inicial:** El asegurado informa a la aseguradora sobre el incidente que genera la reclamación. Este reporte puede ser por teléfono, correo electrónico o a través de una plataforma en línea.

**Registro:** La aseguradora registra la reclamación en su sistema, asignando un número de referencia y un ajustador de reclamaciones.

## **INVESTIGACIÓN:**

**Recopilación de Información:** Se recolectan detalles sobre el incidente, incluyendo declaraciones del asegurado, testigos, y otros documentos relevantes como informes policiales o médicos.

**Inspección:** En caso de daños materiales, un inspector puede evaluar físicamente el bien afectado.

## **EVALUACIÓN DE DAÑOS:**

**Estimación de Pérdidas:** Se calcula el valor de la pérdida o daño. En algunos casos, se utilizan servicios de evaluación externos.

**Reparaciones y Sustituciones:** Se determina el costo de reparación o sustitución de los bienes dañados.

## **DETERMINACIÓN DE INDEMNIZACIÓN:**

**Cálculo:** Basado en la evaluación de daños y los términos de la póliza, se calcula la indemnización correspondiente.

**Ajustes:** Se aplican deducibles y cualquier otra consideración pertinente.

## **NEGOCIACIÓN Y PAGO:**

**Acuerdo:** Se negocia con el asegurado para llegar a un acuerdo sobre la indemnización.

**Pago:** Se efectúa el pago de la indemnización acordada al asegurado.

## **INVESTIGACIÓN DE RECLAMACIONES:**

La investigación de reclamaciones es esencial para asegurar la legitimidad de las reclamaciones y prevenir fraudes. Un fraude de seguros puede ser desde la exageración de una pérdida hasta la fabricación total de un incidente.

## **COMPONENTES DE LA INVESTIGACIÓN:**

**Entrevistas:** Realización de entrevistas con el asegurado, testigos y otros involucrados para corroborar los hechos.

**Documentación:** Revisión de documentos como facturas, recibos, informes médicos y fotografías.

**Análisis de Datos:** Uso de técnicas analíticas y herramientas de software para detectar patrones sospechosos.

**Colaboración con Autoridades:** En casos de sospecha de fraude, se puede trabajar junto a la policía y otras autoridades.

## **IMPORTANCIA PARA LAS ASEGURADORAS:**

**Control de Costos:** Un ajuste adecuado evita pagos excesivos y controla el impacto financiero en la compañía.

**Prevención de Fraude:** La investigación minuciosa y sistemática previene fraudes, protegiendo la viabilidad financiera de la aseguradora.

**Reputación:** Un proceso transparente y justo mejora la confianza de los clientes y la reputación de la compañía.

## **IMPORTANCIA PARA LOS ASEGURADOS:**

**Recuperación Financiera:** La indemnización adecuada permite al asegurado recuperarse económicamente después de una pérdida, restaurando su situación previa al incidente.

**Seguridad y Tranquilidad:** Saber que están protegidos y recibirán apoyo en caso de incidentes brinda tranquilidad y estabilidad.

**Confianza en el Sistema:** Un proceso de ajuste y reclamación transparente y justo refuerza la confianza de los asegurados en el sistema de seguros.

## **CONTEXTO EN EL SALVADOR**

### **INDUSTRIA DE SEGUROS EN EL SALVADOR:**

La industria de seguros en El Salvador está regulada por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), que supervisa y regula las actividades de las aseguradoras para proteger los derechos de los asegurados y garantizar la solvencia de las compañías de seguros.

### **REGULACIÓN Y NORMATIVAS:**

**Leyes y Reglamentos:** La SSF emite regulaciones y directrices que las aseguradoras deben seguir para operar en el país.

**Protección al Consumidor:** Las normativas están diseñadas para proteger a los consumidores de prácticas injustas y asegurar la transparencia en las operaciones de las aseguradoras.

### **DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES EN EL SALVADOR:**

**Educación y Concienciación:** La comprensión del seguro y sus beneficios aún es limitada entre la población. Las aseguradoras deben invertir en campañas educativas para aumentar la conciencia sobre la importancia del seguro.

**Accesibilidad y Penetración:** La penetración de seguros en El Salvador es baja en comparación con otros países de la región. Aumentar la accesibilidad a productos de seguros puede ampliar significativamente el mercado.

**Fraude:** La prevención de fraudes es crucial para mantener la confianza en el sistema de seguros. Las aseguradoras deben desarrollar estrategias robustas de detección y prevención de fraudes.

**Innovación:** La adopción de nuevas tecnologías puede mejorar significativamente el proceso de ajuste y la investigación de reclamaciones, haciéndolos más eficientes y precisos.

## **AMPLIACIÓN DEL CONTENIDO**

### **TEORÍA GENERAL DEL SEGURO: EXPANSIÓN Y EJEMPLOS DEFINICIÓN DEL SEGURO:**

El seguro no solo es un contrato, sino también un instrumento financiero crucial en la gestión de riesgos personales y empresariales. Mediante la transferencia de riesgo, permite que individuos y empresas se protejan contra pérdidas significativas que podrían impactar severamente su estabilidad financiera.

Por ejemplo, una pequeña empresa en El Salvador puede protegerse contra el riesgo de incendios que podrían destruir su inventario, mientras que un seguro de vida puede asegurar el bienestar financiero de una familia en caso de la muerte del proveedor principal.

### **PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL SEGURO:**

#### **RIESGO ASEGURABLE:**

**Concepto Detallado:** El riesgo asegurable debe ser incierto tanto en su ocurrencia como en su magnitud. Un riesgo que ya ha ocurrido no es asegurable porque el evento ya es una certeza.

Ejemplo: Un agricultor no puede asegurar su cosecha después de que ha sido destruida por una tormenta, pero puede asegurarla antes de la temporada de huracanes para cubrir posibles pérdidas futuras.

#### **BUENA FE:**

**Concepto Detallado:** Este principio, conocido como uberrima fides, es fundamental en todas las transacciones de seguros. Ambas partes deben ser completamente honestas y transparentes.

Ejemplo: Si un solicitante de seguro de salud omite intencionalmente informar sobre una condición médica preexistente, esto puede llevar a la anulación de la póliza en caso de una reclamación.

### **INTERÉS ASEGURABLE:**

Concepto Detallado: Este principio asegura que el asegurado sufre una pérdida económica directa en caso de daño o pérdida del objeto asegurado.

Ejemplo: Una persona no puede asegurar la casa de un vecino porque no tendría una pérdida directa si esa casa se dañara.

### **INDEMNIZACIÓN:**

Concepto Detallado: Este principio busca evitar el lucro a través de los seguros. El asegurado debe ser compensado solo por el valor de la pérdida sufrida, ni más ni menos.

Ejemplo: Si una casa asegurada por \$100,000 se incendia y su valor de reposición es \$80,000, la indemnización será de \$80,000 y no más.

### **SUBROGACIÓN:**

Concepto Detallado: Permite al asegurador asumir los derechos del asegurado para recuperar los costos de un siniestro del responsable.

Ejemplo: Si un conductor asegurado sufre daños en su vehículo por culpa de otro conductor, después de indemnizar al asegurado, la aseguradora puede reclamar el monto pagado al culpable o a su aseguradora.

### **CONTRIBUCIÓN:**

Concepto Detallado: Este principio aplica cuando múltiples pólizas cubren el mismo riesgo. Asegura que la carga del pago se distribuya equitativamente entre las aseguradoras.



Ejemplo: Si una propiedad está asegurada por dos compañías y sufre un daño, ambas compañías deben contribuir a la indemnización en proporción a sus respectivos límites de cobertura.

## **TIPOS DE SEGUROS: EXPANSIÓN Y EJEMPLOS:**

### **SEGUROS DE VIDA:**

**Vida Entera:** Proporciona cobertura de por vida con una componente de ahorro. La prima es generalmente más alta, pero tiene un valor de rescate que puede ser retirado o prestado.

**Término:** Proporciona cobertura por un período específico, como 10, 20 o 30 años. Es más asequible pero no acumula valor de rescate.

**Universales:** Ofrecen flexibilidad en las primas y la cobertura. Combina la protección de término con una componente de ahorro.

Ejemplo: Un seguro de vida término puede ser adecuado para un joven padre que busca proteger a su familia durante los años de formación de sus hijos.

### **SEGUROS DE SALUD:**

**Cobertura Básica:** Incluye gastos hospitalarios, médicos y quirúrgicos.

**Cobertura Adicional:** Puede incluir medicamentos, terapias, y cobertura internacional.

Ejemplo: Una persona puede optar por un seguro de salud que cubra tratamientos médicos costosos y procedimientos quirúrgicos para protegerse de gastos inesperados.

### **SEGUROS DE PROPIEDAD:**

**Inmuebles:** Cubre daños a estructuras como casas y edificios.

**Personales:** Cubre pérdidas de pertenencias personales debido a robo, incendio, inundación, etc.

Ejemplo: Un seguro de propiedad para una vivienda puede incluir cobertura contra incendios, terremotos y vandalismo.

### **SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL:**

**General:** Cubre daños a terceros por acciones del asegurado en su vida diaria.

**Profesional:** Cubre errores o negligencias en el desempeño profesional, como médicos o abogados.

Ejemplo: Un seguro de responsabilidad civil profesional puede proteger a un médico contra demandas por mala praxis.

### **SEGUROS DE AUTOMÓVILES:**

**Cobertura Completa:** Incluye daños al propio vehículo y responsabilidad civil por daños a terceros.

**Cobertura de Terceros:** Solo cubre daños a terceros y no al propio vehículo.

Ejemplo: Un seguro de automóvil completo puede ser crucial para un conductor en El Salvador para protegerse contra robos y accidentes.

### **IMPORTANCIA DEL AJUSTE Y LA INVESTIGACIÓN DE RECLAMACIONES PARA ASEGURADORAS Y ASEGURADOS**

#### **Ajuste de Reclamaciones:**

El ajuste de reclamaciones es un proceso esencial que garantiza que las indemnizaciones sean justas y precisas, evitando fraudes y asegurando la satisfacción del asegurado. Este proceso incluye varias etapas clave.

## **PASOS EN EL AJUSTE DE RECLAMACIONES:**

### **RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN:**

**Notificación Inicial:** El asegurado debe informar de inmediato a la aseguradora sobre el incidente. Esto puede hacerse a través de múltiples canales, como teléfono, correo electrónico o plataformas en línea.

**Registro:** La aseguradora registra la reclamación en su sistema, asignando un número de referencia y un ajustador específico para la reclamación.

Ejemplo: Una persona sufre un accidente automovilístico y contacta a su aseguradora para iniciar una reclamación. La aseguradora registra el caso y asigna un ajustador para manejar el proceso.

### **REVISIÓN DE LA PÓLIZA:**

**Verificación de Cobertura:** El ajustador revisa los detalles de la póliza para confirmar que el incidente está cubierto y que la póliza es válida.

**Límites y Deducibles:** Se revisan los límites de cobertura y deducibles para determinar la posible indemnización.

Ejemplo: Si un incendio daña una casa, el ajustador verifica que el seguro cubra incendios y que la póliza esté activa y al corriente de pagos.

### **INVESTIGACIÓN:**

**Recopilación de Información:** El ajustador recolecta información detallada sobre el incidente, incluyendo declaraciones del asegurado, testigos y documentos relevantes como informes policiales o médicos.

**Inspección:** En caso de daños materiales, un inspector evalúa físicamente el bien afectado.

Ejemplo: En un accidente de automóvil, el ajustador revisa el informe policial, entrevista a testigos y examina el vehículo dañado.

## **EVALUACIÓN DE DAÑOS:**

**Estimación de Pérdidas:** Se calcula el valor de la pérdida o daño. A menudo se utilizan servicios de evaluación externos para obtener estimaciones precisas.

**Reparaciones y Sustituciones:** Se determina el costo de reparación o sustitución de los bienes dañados.

Ejemplo: En el caso de una casa dañada por un terremoto, un evaluador calcula los costos de reparación de la estructura y los bienes interiores dañados.

## **DETERMINACIÓN DE INDEMNIZACIÓN:**

**Cálculo:** Basado en la evaluación de daños y los términos de la póliza, se calcula la indemnización correspondiente.

**Ajustes:** Se aplican deducibles y cualquier otra consideración pertinente, como la depreciación.

Ejemplo: Si la póliza tiene un deducible de \$500 y los daños son de \$5,000, la indemnización será de \$4,500.

## **NEGOCIACIÓN Y PAGO:**

**Acuerdo:** Se negocia con el asegurado para llegar a un acuerdo sobre la indemnización.

**Pago:** Una vez alcanzado un acuerdo, se efectúa el pago de la indemnización acordada al asegurado.

Ejemplo: En una reclamación por daños en un automóvil, el asegurador y el asegurado acuerdan el monto de reparación y el asegurador emite el pago directamente al taller de reparación.

## **INVESTIGACIÓN DE RECLAMACIONES:**

La investigación de reclamaciones es vital para verificar la legitimidad de las reclamaciones y prevenir fraudes, que pueden ir desde la exageración de una pérdida hasta la fabricación total de un incidente.

### **COMPONENTES DE LA INVESTIGACIÓN:**

**Entrevistas:** Realización de entrevistas con el asegurado, testigos y otros involucrados para corroborar los hechos.

**Documentación:** Revisión de documentos como facturas, recibos, informes médicos y fotografías.

**Análisis de Datos:** Uso de técnicas analíticas y herramientas de software para detectar patrones sospechosos.

**Colaboración con Autoridades:** En casos de sospecha de fraude, se puede trabajar junto a la policía y otras autoridades.

Ejemplo: En una reclamación por un robo de auto, el investigador revisa las cámaras de seguridad del área, entrevista a testigos y analiza el historial de reclamaciones del asegurado para detectar posibles fraudes.



**MALTA, S.A. DE C.V.**

Servicios Técnicos Profesionales en Seguros.

## TEORÍA GENERAL DEL SEGURO

## **RIESGO, PROBABILIDAD Y SEGUROS**

**Riesgo:** Es la posibilidad de que ocurra un evento que cause una pérdida o daño. En el ámbito de los seguros, se trata de cualquier situación que pueda causar un perjuicio económico al asegurado.

**Probabilidad:** Es una medida que indica la frecuencia con la que un evento puede ocurrir en un determinado período de tiempo. Es fundamental en la tarificación de seguros ya que permite calcular la prima necesaria para cubrir el riesgo.

**Seguros:** Es un contrato mediante el cual una aseguradora se compromete a indemnizar al asegurado por las pérdidas sufridas a cambio del pago de una prima. Su objetivo es transferir el riesgo del asegurado a la aseguradora.

## **MUTUALIDAD**

Es el principio según el cual los riesgos de los individuos se distribuyen entre todos los miembros de una comunidad asegurada. Este principio se basa en la colaboración y la solidaridad entre los asegurados.

## **LEY DE LOS GRANDES NÚMEROS**

Es un principio estadístico que indica que, a medida que aumenta el número de exposiciones a un riesgo, los resultados reales se aproximan cada vez más a los resultados esperados. Esto permite a las aseguradoras predecir con mayor precisión las pérdidas futuras y establecer primas adecuadas.

## **DISPERSIÓN**

En seguros, la dispersión se refiere a la distribución de riesgos entre un gran número de asegurados para minimizar el impacto de las pérdidas individuales en el conjunto del grupo asegurado.

## **INTERÉS ASEGURABLE**

Es el interés económico que tiene una persona en el objeto del seguro. Este interés debe existir tanto en el momento de la contratación del seguro como en el momento de ocurrir el siniestro. Sin un interés asegurable, el contrato de seguro no es válido.

## **TARIFICACIÓN**

Es el proceso de cálculo de las primas de seguros basado en la evaluación de riesgos.

Este proceso utiliza datos estadísticos y modelos actuariales para determinar el costo de cubrir los riesgos asegurados.

## **MEDIDAS DE PREVENCIÓN**

Son acciones o estrategias implementadas para reducir la probabilidad de que ocurra un siniestro o para mitigar sus efectos. Estas medidas pueden incluir inspecciones regulares, mantenimiento adecuado de bienes, y la implementación de sistemas de seguridad.

## **MEDIDAS DE PREVISIÓN**

Son acciones tomadas para prepararse ante la eventualidad de un siniestro, garantizando así que se cuenta con los recursos necesarios para hacerle frente. Estas medidas pueden incluir la creación de fondos de reserva y la adquisición de seguros.

## **INDEMNIZATORIO**

Se refiere al principio de que el seguro debe compensar al asegurado por las pérdidas sufridas, pero no debe permitir que obtenga un beneficio de la situación. El objetivo es devolver al asegurado a la situación económica en la que se encontraba antes del siniestro.

## **ACCIDENTALIDAD, CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR**

**Accidentalidad:** Se refiere a la ocurrencia de eventos imprevistos que pueden causar daños o pérdidas aseguradas.



**Caso fortuito:** Es un evento imprevisible e inevitable que exime de responsabilidad a quien debía cumplir una obligación.

**Fuerza mayor:** Es un evento extraordinario e irresistible que impide el cumplimiento de una obligación contractual, similar al caso fortuito, pero generalmente más grave e inevitable.

## **DEFINICIÓN DE SEGURO DE BIENES**

Es un tipo de seguro que cubre los daños o pérdidas que puedan sufrir los bienes del asegurado. Estos bienes pueden incluir propiedades inmuebles, vehículos, maquinaria, entre otros.

## **LAS COBERTURAS NORMALES**

Se refieren a las protecciones estándar que ofrece una póliza de seguro. Incluyen la cobertura contra riesgos comunes como incendios, robos, daños por agua, entre otros.

## **RIESGOS CUBIERTOS**

**Nombrados:** Son aquellos riesgos específicos que están explícitamente enumerados en la póliza de seguro.

**Todo riesgo de daño físico:** Es una cobertura que protege contra todos los riesgos de daño físico, salvo los que están explícitamente excluidos en la póliza.

## **SEGUROS MULTIRIESGOS**

Son pólizas de seguro que combinan varias coberturas en una sola, protegiendo al asegurado contra múltiples tipos de riesgos con una única prima y bajo una misma póliza.

## ALCANCES Y LIMITACIONES

Se refiere a la extensión de la cobertura del seguro y las restricciones o exclusiones aplicables. Estos detalles definen qué eventos están cubiertos y bajo qué condiciones, así como los límites monetarios de la indemnización.

## PAGO DE PRIMAS

**Período de gracia:** Es el tiempo adicional que se concede al asegurado para pagar la prima vencida sin que la póliza sea cancelada.

**Período de suspenso:** Es el tiempo durante el cual la cobertura del seguro se suspende debido al impago de la prima.

**Caducidad:** Es la terminación del contrato de seguro debido al incumplimiento de las condiciones establecidas, como el impago de la prima.

## RIESGOS NO CUBIERTOS Y EXCLUIDOS

Son eventos o situaciones que la póliza de seguro no protege. Estos pueden incluir actos de guerra, terrorismo, desgaste natural, entre otros.

## CONDICIONES GENERALES Y ESPECIALES

**Condiciones generales:** Son los términos y cláusulas que se aplican a todas las pólizas de seguro emitidas por una aseguradora.

**Condiciones especiales:** Son cláusulas adicionales o modificaciones que se aplican a una póliza específica para adaptarla a las necesidades particulares del asegurado



**MALTA, S.A. DE C.V.**

Servicios Técnicos Profesionales en Seguros.

**IMPORTANCIA DEL AJUSTE Y LA INVESTIGACIÓN DE RECLAMACIONES  
PARA ASEGURADORAS Y ASEGURADOS**

## **INTRODUCCIÓN**

El ajuste y la investigación de reclamaciones son procesos fundamentales en la industria de seguros. Estos procesos no solo garantizan la gestión justa y eficiente de las reclamaciones, sino que también protegen los intereses tanto de las aseguradoras como de los asegurados. Para Malta S.A. de C.V., una microempresa salvadoreña que ofrece servicios técnicos profesionales en seguros, es crucial que sus empleados técnicos comprendan la importancia y los beneficios de estos procesos.

Este documento servirá como material de lectura y consulta en el programa de inducción para nuevos empleados, proporcionando una visión detallada de la importancia del ajuste y la investigación de reclamaciones desde las perspectivas de las aseguradoras y los asegurados.

## **DEFINICIÓN DE AJUSTE Y INVESTIGACIÓN DE RECLAMACIONES AJUSTE DE RECLAMACIONES:**

El ajuste de reclamaciones es el proceso mediante el cual una aseguradora evalúa y determina la validez de una reclamación presentada por un asegurado. Este proceso incluye la revisión de la cobertura de la póliza, la evaluación de los daños, y la determinación de la cantidad de indemnización que corresponde pagar al asegurado.

## **INVESTIGACIÓN DE RECLAMACIONES:**

La investigación de reclamaciones implica la recopilación y el análisis de información relevante para verificar la autenticidad de una reclamación. Esto puede incluir entrevistas con testigos, revisión de registros médicos, inspección de bienes dañados, y cualquier otra actividad necesaria para determinar si la reclamación es legítima.

## IMPORTANCIA DEL AJUSTE Y LA INVESTIGACIÓN DE

### RECLAMACIONES PARA LAS ASEGURADORAS

#### PREVENCIÓN DEL FRAUDE

**Detección de Reclamaciones Falsas:** El fraude es una de las mayores amenazas para la industria de seguros. Las investigaciones exhaustivas permiten identificar reclamaciones fraudulentas o exageradas, protegiendo a la aseguradora de pérdidas económicas innecesarias.

**Reducción de Pérdidas Financieras:** Al prevenir el fraude, las aseguradoras pueden minimizar las pérdidas financieras y mantener la estabilidad económica de la empresa. Esto es crucial para la sostenibilidad a largo plazo de la aseguradora.

#### PRECISIÓN DE LA INDEMNIZACIÓN

**Evaluación Exacta de los Daños:** Un ajuste adecuado garantiza que las indemnizaciones sean precisas y justas, basándose en una evaluación detallada de los daños. Esto ayuda a evitar pagos excesivos o insuficientes, asegurando que los recursos de la aseguradora se utilicen de manera eficiente.

**Cumplimiento de las Pólizas:** Asegura que los pagos se realicen conforme a los términos y condiciones de la póliza. Esto es vital para mantener la integridad del contrato de seguro y la confianza de los asegurados.

#### MEJORA DE LA CONFIANZA Y LA REPUTACIÓN

**Transparencia y Justicia:** Procesos de ajuste y investigación transparentes y justos aumentan la confianza de los asegurados en la aseguradora. Los asegurados que confían en la imparcialidad y la eficiencia del proceso de reclamaciones son más propensos a renovar sus pólizas y recomendar la aseguradora a otros.

**Reputación Positiva:** Una buena gestión de reclamaciones contribuye a una reputación positiva en el mercado, atrayendo a más clientes y reteniendo a los

existentes. Una aseguradora con una reputación de manejo justo y eficiente de las reclamaciones es más competitiva.

## **OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS**

**Eficiencia Operativa:** La implementación de procesos eficaces de ajuste e investigación permite a las aseguradoras gestionar un mayor volumen de reclamaciones con los mismos recursos, mejorando así la eficiencia operativa.

**Innovación y Mejora Continua:** La utilización de tecnologías avanzadas y el análisis de datos en el ajuste e investigación de reclamaciones facilita la identificación de áreas de mejora y la implementación de innovaciones que optimicen el proceso.

## **IMPORTANCIA DEL AJUSTE Y LA INVESTIGACIÓN DE RECLAMACIONES PARA LOS ASEGURADOS**

### **GARANTÍA DE COBERTURA JUSTA**

**Recibo de Indemnizaciones Adecuadas:** Los asegurados pueden estar seguros de recibir una compensación justa y acorde con los daños sufridos. Esto es especialmente importante en situaciones de pérdida significativa, donde la indemnización adecuada puede ser crucial para la recuperación financiera del asegurado.

**Cumplimiento del Contrato:** Se garantiza que la aseguradora cumpla con los términos de la póliza, proporcionando tranquilidad al asegurado. Saber que la aseguradora responderá de manera justa en caso de siniestro genera confianza en el producto de seguro.

### **CLARIDAD Y COMUNICACIÓN**

**Proceso Transparente:** Los asegurados obtienen claridad sobre el proceso de reclamación, lo que reduce la incertidumbre y la ansiedad. Un proceso transparente y bien comunicado permite a los asegurados entender qué esperar en cada etapa de la reclamación.

**Comunicación Eficaz:** Una buena comunicación entre la aseguradora y el asegurado durante el proceso de ajuste e investigación mejora la experiencia del cliente. Esto incluye informar al asegurado sobre el estado de su reclamación y cualquier documentación adicional necesaria.

## **RESOLUCIÓN RÁPIDA DE RECLAMACIONES**

**Agilidad en la Gestión:** Un proceso eficiente de ajuste e investigación permite una resolución más rápida de las reclamaciones, ayudando a los asegurados a recuperarse más rápidamente de sus pérdidas. La rapidez en el manejo de reclamaciones es un factor clave en la satisfacción del cliente.

**Minimización del Impacto Financiero:** La rápida resolución de reclamaciones minimiza el impacto financiero para los asegurados, permitiéndoles reanudar sus actividades normales con el menor retraso posible.

## **PROTECCIÓN CONTRA PRÁCTICAS INJUSTAS**

**Defensa de los Derechos del Asegurado:** Un proceso de ajuste e investigación bien estructurado protege a los asegurados contra prácticas injustas o abusivas por parte de la aseguradora. Esto incluye la protección contra denegaciones injustificadas de reclamaciones y la garantía de que se respeten los términos del contrato de seguro.

**Transparencia y Equidad:** La claridad en los criterios de evaluación y la transparencia en la toma de decisiones aseguran que los asegurados sean tratados de manera justa y equitativa.

## **DESAFÍOS EN EL AJUSTE Y LA INVESTIGACIÓN DE RECLAMACIONES**

### **FRAUDE Y MALA FE**

**Identificación del Fraude:** La detección y prevención del fraude siguen siendo desafíos significativos para las aseguradoras. La sofisticación de las técnicas de fraude requiere investigaciones más detalladas y el uso de tecnologías avanzadas.

**Manejo de Reclamaciones Complejas:** Algunas reclamaciones pueden ser particularmente complejas, requiriendo un análisis detallado y la colaboración de expertos en diferentes áreas.

## **RECURSOS LIMITADOS**

**Limitaciones de Personal y Tecnología:** Las aseguradoras pueden enfrentar limitaciones en términos de personal capacitado y tecnologías disponibles para llevar a cabo investigaciones exhaustivas. La falta de recursos puede ralentizar el proceso de ajuste e investigación.

**Presión de Costos:** El equilibrio entre la eficiencia en la gestión de reclamaciones y el control de costos operativos es un desafío constante para las aseguradoras.

## **SOLUCIONES PROPUESTAS**

### **TECNOLOGÍA Y ANÁLISIS DE DATOS**

**Uso de Tecnologías Avanzadas:** La implementación de tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático puede mejorar significativamente la detección de fraude y la precisión en la evaluación de reclamaciones.

**Análisis Predictivo:** El análisis de datos permite predecir patrones de fraude y evaluar con mayor precisión las probabilidades de riesgo, optimizando así el proceso de ajuste.

### **CAPACITACIÓN CONTINUA**

**Programas de Formación:** Proveer capacitación continua a los ajustadores e investigadores es esencial para mantenerlos actualizados sobre las mejores prácticas, nuevas técnicas y cambios regulatorios.

**Desarrollo de Habilidades:** La formación en habilidades de comunicación y negociación también es crucial para manejar las reclamaciones de manera efectiva y mejorar la satisfacción del cliente.



## COLABORACIÓN Y COMUNICACIÓN

**Trabajo en Equipo:** Fomentar la colaboración y una comunicación abierta entre todas las partes involucradas en el proceso de reclamaciones facilita la resolución de casos complejos.

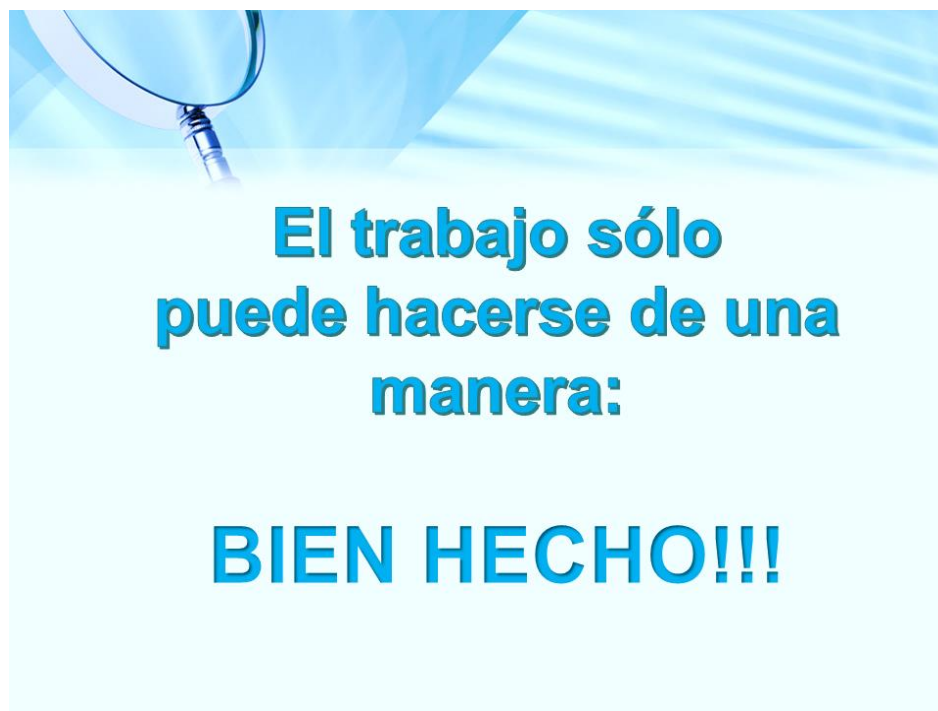
**Transparencia en el Proceso:** Mantener a los asegurados informados y involucrados durante el proceso de ajuste e investigación fortalece la relación asegurador-asegurado y mejora la confianza en la aseguradora.

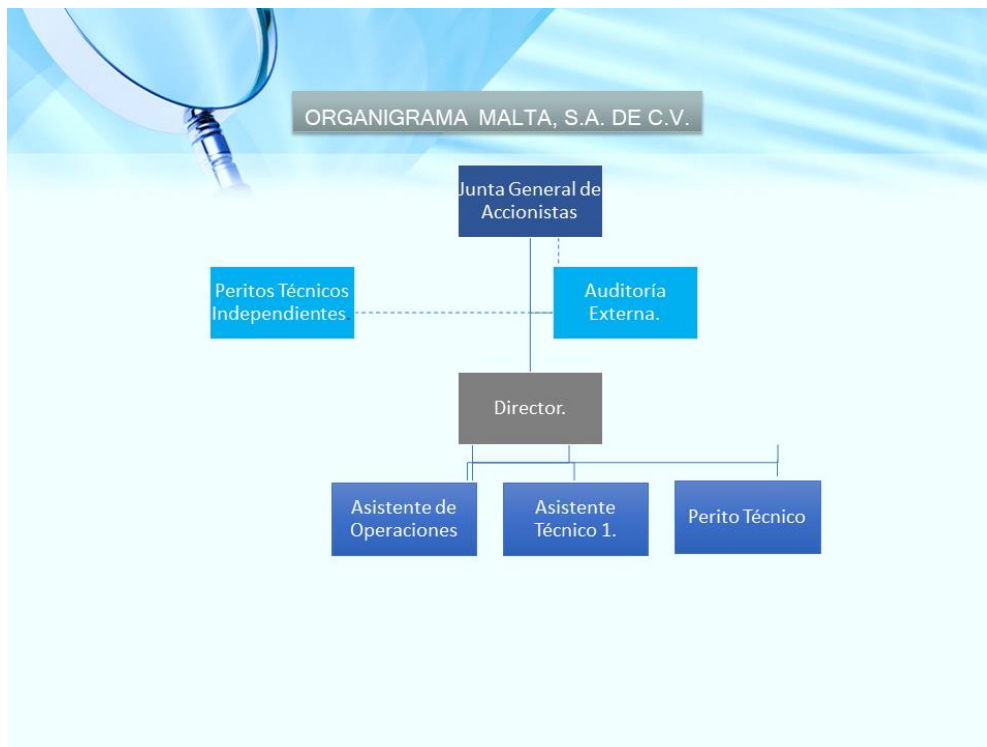
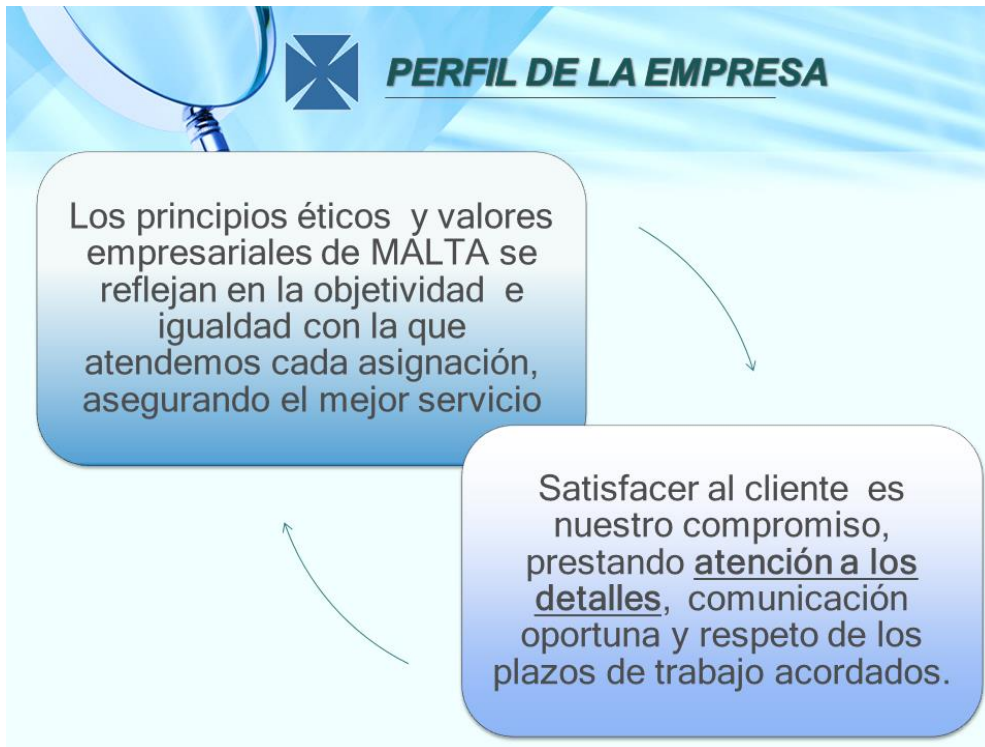
## CONCLUSIÓN

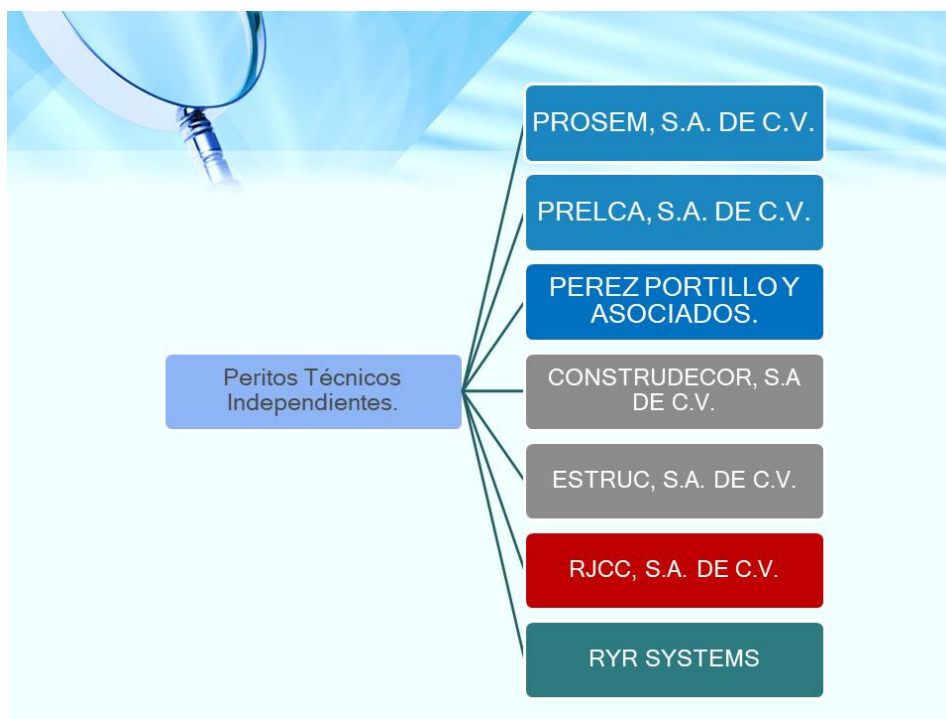
El ajuste y la investigación de reclamaciones son procesos críticos que benefician tanto a las aseguradoras como a los asegurados. Para Malta S.A. de C.V., asegurar que sus empleados técnicos comprendan y ejecuten estos procesos de manera eficiente es esencial para mantener la confianza de los clientes, prevenir el fraude y garantizar la equidad en las indemnizaciones. Un enfoque riguroso y bien gestionado en estos aspectos fortalecerá la posición de la empresa en el mercado y contribuirá a su éxito a largo plazo. Mediante el uso de tecnología avanzada, la capacitación continua y la mejora de la comunicación, Malta S.A. de C.V. puede optimizar sus procesos de ajuste e investigación de reclamaciones, beneficiando tanto a la empresa como a sus clientes

HASTA AQUÍ LLEGA EL MATERIAL DE LECTURA QUE ESTÁ ALOJADO EN  
FORMATO PDF EN LA PLATAFORMA GOOGLE CLASROOM

## PRESENTACIÓN CORPORATIVA













## SERVICIOS OFRECIDOS



Ajuste e investigación de reclamaciones.



Valuación de bienes.



Inspección, análisis y valuación de riesgos.



Administración, consultoría y auditoría de riesgos, y de programas de seguros.



Asesoría técnica y legal en seguros.



## SERVICIOS OFRECIDOS



Capacitación técnica en seguros



Certificación de averías o de daños materiales.

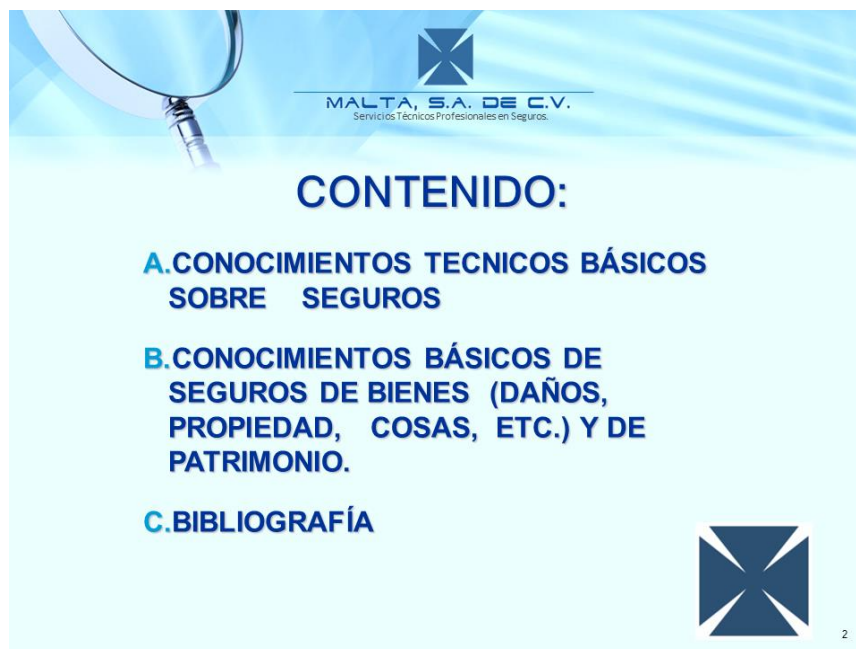


Capacitación sobre sensibilización a pérdidas por fraude interno y externo en empresas.



Calle Orizaba No. 241, Colonia Miramonte,  
San Salvador. El Salvador, Centro América.  
Teléfonos : (503) 2260-1499 . 2260-0947 Fax: 2260-0947  
Móvil: (503) 7886-7189, 7797-5659  
Email: malta-segueros@hotmail.com / malta1505segueros@gmail.com  
malta-segueros@yahoo.com

# TEORÍA GRAL.DEL SEGURO







MALTA, S.A. DE C.V.  
Servicios Técnicos Profesionales en Seguros.

## A- CONOCIMIENTOS TÉCNICOS BÁSICOS SOBRE SEGUROS

### DEFINICIÓN DE SEGURO

### RIESGO, PROBABILIDAD Y SEGUROS



3



MALTA, S.A. DE C.V.  
Servicios Técnicos Profesionales en Seguros.

## CONOCIMIENTOS TÉCNICOS SOBRE SEGUROS

### PRINCIPIOS:



### MUTUALIDAD



### LEY DE LOS GRANDES NÚMEROS

### DISPERSIÓN



4



**MALTA, S.A. DE C.V.**  
Servicios Técnicos Profesionales en Seguros.

## **CONOCIMIENTOS TÉCNICOS SOBRE SEGUROS**



### **INTERÉS ASEGURABLE**

### **SELECCIÓN**



### **TARIFICACIÓN**



5



**MALTA, S.A. DE C.V.**  
Servicios Técnicos Profesionales en Seguros.

## **CONOCIMIENTOS TÉCNICOS SOBRE SEGUROS**



### **INDEMNIZATORIO**



### **MEDIDAS DE PREVENCIÓN**

### **MEDIDAS DE PREVISIÓN**

### **DIFERENCIAS ENTRE ACCIDENTALIDAD, CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR**



6





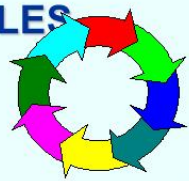
MALTA, S.A. DE C.V.  
Servicios Técnicos Profesionales en Seguros.

## CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE SEGUROS DE BIENES (DAÑOS, PROPIEDAD, SOBRE LAS COSAS, ETC).

### DEFINICIÓN DE SEGURO DE BIENES

### LAS COBERTURAS NORMALES

### RIESGOS CUBIERTOS



- NOMBRADOS
- TODO RIESGO DE DAÑO FÍSICO
- SEGUROS MULTIRIESGOS



7





MALTA, S.A. DE C.V.  
Servicios Técnicos Profesionales en Seguros.

## CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE SEGUROS DE BIENES (DAÑOS, PROPIEDAD, SOBRE LAS COSAS, ETC).

### ALCANCES Y LIMITACIONES

### PAGO DE PRIMAS:





- PERIODO DE GRACIA
- PERIODO DE SUSPENSO
- CADUCIDAD



8





MALTA, S.A. DE C.V.  
Servicios Técnicos Profesionales en Seguros.

**CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE SEGUROS DE BIENES (DAÑOS, PROPIEDAD, SOBRE LAS COSAS, ETC).**

**RIESGOS EXCLUIDOS**

**RIESGOS NO CUBIERTOS**

**DIFERENCIAS**





9





MALTA, S.A. DE C.V.  
Servicios Técnicos Profesionales en Seguros.

**CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE SEGUROS DE BIENES (DAÑOS, PROPIEDAD, SOBRE LAS COSAS, ETC).**

**PÓLIZA DE SEGURO**

**CONDICIONES GENERALES**

**CONDICIONES ESPECIALES**

**DIFERENCIAS**

**LA BILATERALIDAD DEL CONTRATO .**





10





  
**MALTA, S.A. DE C.V.**  
Servicios Técnicos Profesionales en Seguros

**CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE SEGUROS  
 DE BIENES (DAÑOS, PROPIEDAD, SOBRE  
 LAS COSAS, ETC).**

**OBLIGACIONES Y  
 RESPONSABILIDADES DE CADA UNO**

**PRINCIPIO INDEMNIZATORIO**

**LO DETERMINANTE QUE ES VALOR DE  
 LAS COSAS**





11



  
**MALTA, S.A. DE C.V.**  
Servicios Técnicos Profesionales en Seguros

**CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE SEGUROS  
 DE BIENES (DAÑOS, PROPIEDAD, SOBRE  
 LAS COSAS, ETC).**

**SU APLICACIÓN EN LOS SEGUROS DE  
 BIENES**

**PROPORCION INDEMNIZABLE**

**•INFRASEGURO  
 •SOBRESEGURO**




12



MALTA, S.A. DE C.V.  
Servicios Técnicos Profesionales en Seguros.

## CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE SEGUROS DE BIENES (DAÑOS, PROPIEDAD, SOBRE LAS COSAS, ETC).



### EL COASEGURO PACTADO (PRIMER RIESGO):

- SU USO
- PRIMER RIESGO ABSOLUTO
- PRIMER RIESGO RELATIVO

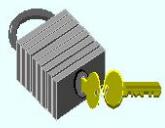


13



MALTA, S.A. DE C.V.  
Servicios Técnicos Profesionales en Seguros.

## CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE SEGUROS DE BIENES (DAÑOS, PROPIEDAD, SOBRE LAS COSAS, ETC).



### HERRAMIENTAS TÉCNICAS DE PREVENCIÓN

### CONTROL DE PÉRDIDAS



- FRANQUICIA
- FRANQUICIA DEDUCIBLE
- PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN PÉRDIDAS



14

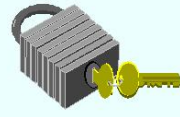


  
**MALTA, S.A. DE C.V.**  
Servicios Técnicos Profesionales en Seguros.

## CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE SEGUROS DE BIENES (DAÑOS, PROPIEDAD, SOBRE LAS COSAS, ETC).

**CONTROL DE PÉRDIDAS**

- RETORNOS DE PRIMAS POR NO PRESENTACIÓN DE RECLAMOS
- CONDICIONES PRECEDENTES
- CONDICIONES SUBSECUENTES





15



  
**MALTA, S.A. DE C.V.**  
Servicios Técnicos Profesionales en Seguros.

## CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE SEGUROS DE BIENES (DAÑOS, PROPIEDAD, SOBRE LAS COSAS, ETC).

**ACUMULACIÓN DE RIESGOS:**


**SU INCIDENCIA EN LOS RIESGOS CATASTRÓFICOS Y EN LOS SINIESTROS CATASTRÓFICOS**

**FUNCIÓN SOCIAL EN LA ECONOMÍA**




16



MALTA, S.A. DE C.V.  
Servicios Técnicos Profesionales en Seguros.

## LA POLIZA EN GENERAL

- DEFINICION
- SOLICITUD
- PÓLIZA (CONTRATO DE SEGURO)

CONTENIDO:

- CONDICIONES GENERALES



17



MALTA, S.A. DE C.V.  
Servicios Técnicos Profesionales en Seguros.

## LA POLIZA EN GENERAL

- CONDICIONES ESPECIALES
- CLÁUSULAS ESPECIALES
- UBICACIÓN DE LOS BIENES
- BIENES ASEGURADOS
- BIENES EXCLUIDOS
- BIENES CUBIERTOS



18





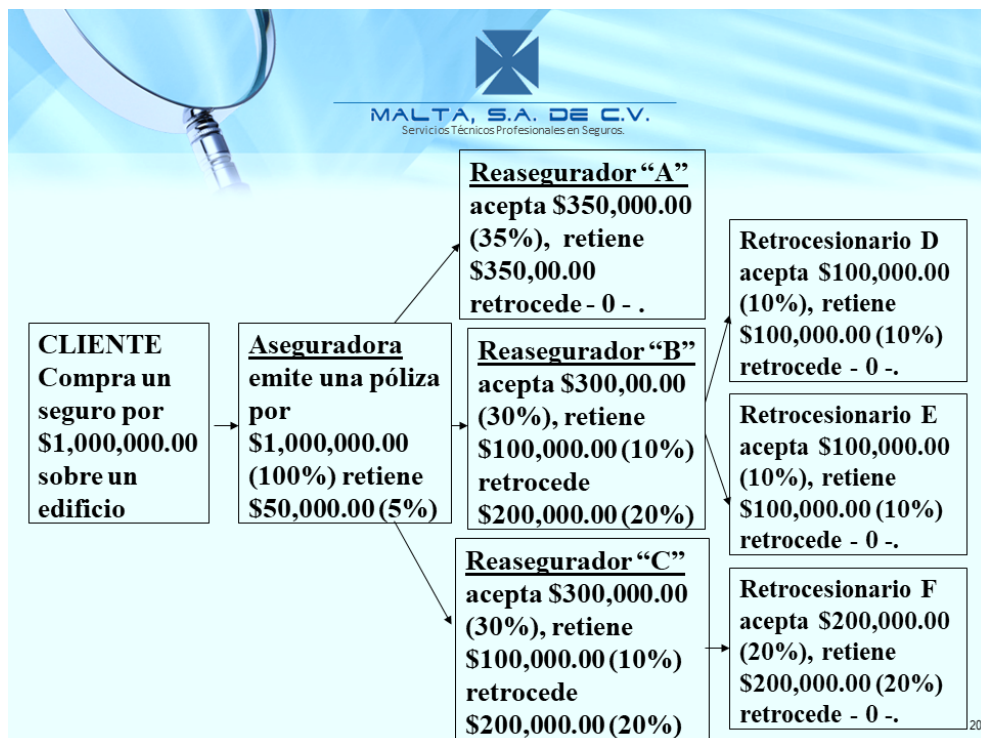
**MALTA, S.A. DE C.V.**  
Servicios Técnicos Profesionales en Seguros.

## SEGURO DE INCENDIO

- RIESGOS NOMBRADOS
- TODO RIESGO
- SEGURO PROPORCIONAL
- SUMAS ASEGURADAS
  - VALOR REAL
  - VALORES DE REPOSICIÓN Y/O REEMPLAZO Y/O RECONSTRUCCIÓN
  - VALOR ACORDADO, PACTADO, CONVENIDO, ETC.




19





MALTA, S.A. DE C.V.  
Servicios Técnicos Profesionales en Seguros.

## BIBLIOGRAFÍA

- ◆ **EL SEGURO DE INCENDIO**  
R. BANGERTER.  
COMPAÑÍA SUIZA DE  
REASEGUROS
- ◆ **RIESGO Y SEGURO**  
MARK R. GREENE.  
EDITORIAL MAPFRE, S.A.  
(ESPAÑA)
- ◆ **SEGURO DE INCENDIO**  
AMADEO SOLER ALEU.  
EDITORIAL UNIVERSIDAD  
(ARGENTINA)



21



MALTA, S.A. DE C.V.  
Servicios Técnicos Profesionales en Seguros.

## BIBLIOGRAFÍA

- ❖ **ASPECTOS LEGALES-ECONÓMICOS DEL SEGURO, CHARTERED INSURANCE INSTITUTE.**  
EDITORIAL MAPFRE, S.A. (ESPAÑA).
- ❖ **DICCIONARIO VIRTUAL MAPFRE:**

<http://www.mapfre.com/wdiccionario/terminos/vertermino.shtml?i/infraseguro.htm>

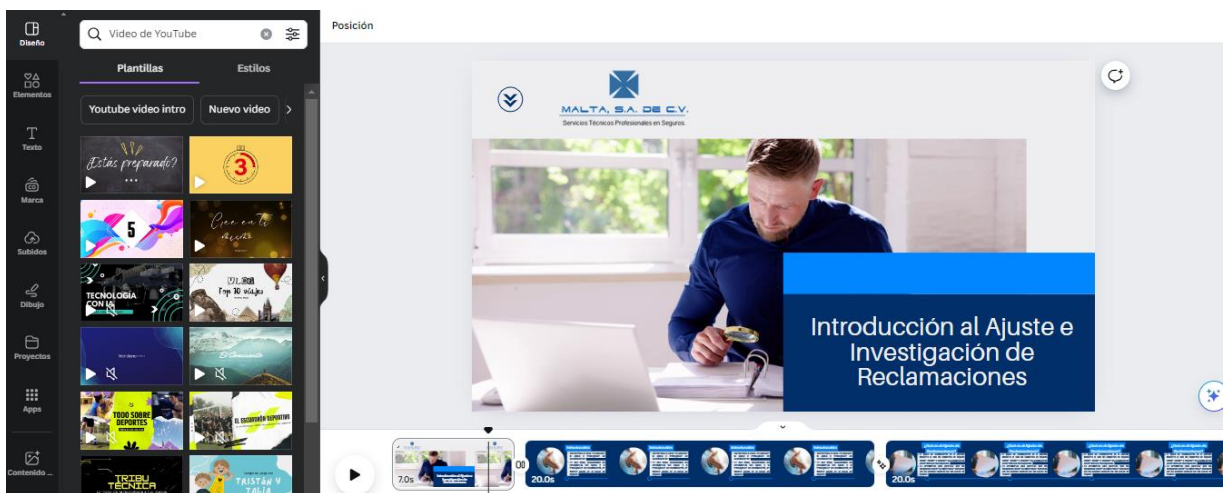
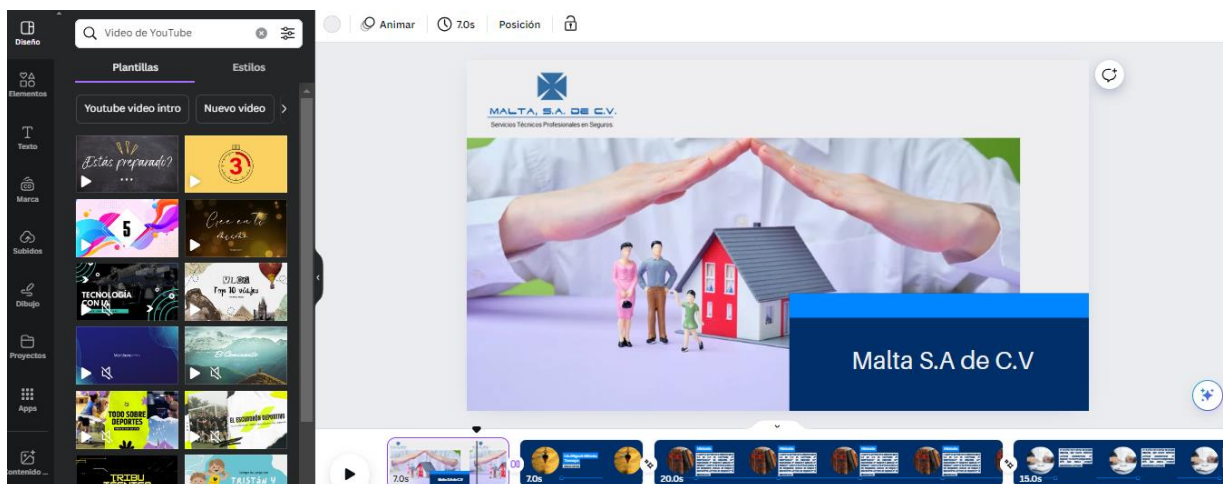


22



HASTA AQUÍ LLEGAN LAS CAPTURAS DE LAS DIAPOSITIVAS DE LAS PRESENTACIONES ALOJADAS EN LA PLATAFORMA GOOGLE CLASSROOM

## CAPTURAS DE VIDEOS CREADOS EN CANVA ALOJADOS EN GOOGLE CLASSROOM



HASTA AQUÍ LLEGAN LAS CAPTURAS DE LAS DIAPOSITIVAS DE LAS PRESENTACIONES ALOJADAS EN LA PLATAFORMA GOOGLE CLASSROOM

## QUIZES CREADOS CON GOOGLE FORMS ENLAZADOS A GOOLE CLASSROOM

### Quiz "Importancia del Ajuste y la Investigación de Reclamaciones para Aseguradoras y Asegurados"

Lea detenidamente cada interrogante y seleccione una opción de respuesta.

\* Indica que la pregunta es obligatoria

1. ¿Qué es el ajuste de reclamaciones? \*10 puntos

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ a) El proceso de venta de pólizas de seguro.
- ☐ b) El proceso mediante el cual una aseguradora evalúa y determina la validez de una reclamación presentada por un asegurado.
- ☐ c) El proceso de cancelación de una póliza de seguro.

2. ¿Qué implica la investigación de reclamaciones? \*10 puntos

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ a) La recopilación y análisis de información para verificar la autenticidad de una reclamación.
- ☐ b) La creación de nuevas pólizas de seguro.
- ☐ c) La cancelación de reclamaciones no válidas.

3. ¿Cuál es una de las mayores amenazas para la industria de seguros? \* 10 puntos

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ a) El cambio climático.
- ☐ b) La inflación.
- ☐ c) El fraude.

4. ¿Qué ayuda a evitar pagos excesivos o insuficientes en el ajuste de reclamaciones? \* 10 puntos

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ a) La venta de más pólizas.
- ☐ b) La evaluación exacta de los daños.
- ☐ c) La contratación de más empleados.

5. ¿Cómo contribuyen los procesos transparentes y justos al manejo de reclamaciones? \* 10 puntos

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ a) Aumentan la cantidad de reclamaciones presentadas.
- ☐ b) Aumentan la confianza de los asegurados en la aseguradora.
- ☐ c) Reducen el número de empleados necesarios.

6. ¿Qué permite la implementación de procesos eficaces de ajuste e investigación? \* 10 puntos

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ a) Incrementar los costos operativos.
- ☐ b) Gestionar un mayor volumen de reclamaciones con los mismos recursos.
- ☐ c) Reducir la satisfacción del cliente.

7. ¿Qué garantiza la indemnización adecuada a los asegurados? \* 10 puntos

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ a) La disminución de las primas de seguro.
- ☐ b) La evaluación detallada de los daños y el cumplimiento del contrato de seguro.
- ☐ c) La reducción del número de reclamaciones aceptadas.

8. ¿Qué es esencial para mantener la confianza del asegurado en el producto de seguro? \* 10 puntos

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ a) Aumentar el precio de las primas.
- ☐ b) Cumplir con los términos de la póliza y proporcionar tranquilidad al asegurado.
- ☐ c) Reducir el número de coberturas ofrecidas.

9. ¿Qué ayuda a reducir la incertidumbre y la ansiedad de los asegurados durante el proceso de reclamación? \* 10 puntos

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ a) Un proceso transparente y bien comunicado.
- ☐ b) El aumento de las primas de seguro
- ☐ c) La reducción del número de empleados.

10. ¿Qué protege a los asegurados contra prácticas injustas por parte de la aseguradora? \* 10 puntos

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ a) Un proceso de ajuste e investigación bien estructurado.
- ☐ b) La reducción del número de coberturas ofrecidas.
- ☐ c) El aumento de las primas de seguro.



## "Quiz sobre Riesgo, Probabilidad y Seguros".

Lea detenidamente las siguientes interrogantes y seleccione una opción de respuesta.

\* Indica que la pregunta es obligatoria

1. ¿Cuál es la definición de riesgo en el contexto de los seguros? \*10 puntos

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ a) La ocurrencia de eventos imprevistos que pueden causar daños o pérdidas.
- ☐ b) La medida que indica la frecuencia con la que un evento puede ocurrir.
- ☐ c) La posibilidad de que ocurra un evento que cause una pérdida o daño.

2. ¿Qué es la ley de los grandes números en seguros? \*10 puntos

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ Un principio estadístico que indica que a medida que aumenta el número de exposiciones a un riesgo, los resultados reales se aproximan a los resultados esperados.
- ☐ Un principio que establece que los riesgos de los individuos se distribuyen entre todos los miembros de una comunidad asegurada.
- ☐ Un principio que establece que los seguros deben compensar al asegurado por las pérdidas sufridas.

3. ¿Qué se entiende por mutualidad en seguros? \*10 puntos

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ a) Un principio estadístico que indica que a medida que aumenta el número de exposiciones a un riesgo, los resultados reales se aproximan a los resultados esperados.
- ☐ b) Un principio según el cual los riesgos de los individuos se distribuyen entre todos los miembros de una comunidad asegurada.
- ☐ c) Un contrato mediante el cual una aseguradora se compromete a indemnizar al asegurado por las pérdidas sufridas.

4. ¿Cuál es el proceso de cálculo de las primas de seguros basado en la evaluación de riesgos? \*10 puntos

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ a) Tarificación.
- ☐ b) Medidas de prevención.
- ☐ c) Indemnización.

5. ¿Qué son las medidas de prevención en el contexto de los seguros? \*10 puntos

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ a) Acciones tomadas para prepararse ante la eventualidad de un siniestro.
- ☐ b) Acciones implementadas para reducir la probabilidad de que ocurra un siniestro o para mitigar sus efectos.
- ☐ c) Un contrato mediante el cual una aseguradora se compromete a indemnizar al asegurado por las pérdidas sufridas.

6. ¿Cuál es el principio que establece que el seguro debe compensar al asegurado por las pérdidas sufridas, pero no debe permitir que obtenga un beneficio de la situación? \*10 puntos

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ a) Interés asegurable.
- ☐ b) Dispensación.
- ☐ c) Indemnizatorio.

7. ¿Qué es un caso fortuito en el contexto de los seguros? \*10 puntos

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ a) Un evento imprevisible e inevitable que exime de responsabilidad a quien debía cumplir una obligación.
- ☐ b) Una medida que indica la frecuencia con la que un evento puede ocurrir en un determinado período de tiempo.
- ☐ c) Un contrato mediante el cual una aseguradora se compromete a indemnizar al asegurado por las pérdidas sufridas.

8. ¿Qué se entiende por seguros multiriesgos? \* 10 puntos

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ a) Pólizas de seguro que combinan varias coberturas en una sola.
- ☐ b) Coberturas estándar que ofrece una póliza de seguro.
- ☐ c) Un contrato mediante el cual una aseguradora se compromete a indemnizar al asegurado por las pérdidas sufridas.

9. ¿Cuál es la definición de seguros de bienes? \*10 puntos

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ a) Un tipo de seguro que cubre los daños o pérdidas que puedan sufrir los bienes del asegurado.
- ☐ b) Coberturas estándar que ofrece una póliza de seguro.
- ☐ c) Un contrato mediante el cual una aseguradora se compromete a indemnizar al asegurado por las pérdidas sufridas.

10. ¿Qué son los riesgos cubiertos nombrados en una póliza de seguro? \*10 puntos

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ a) Riesgos específicos enumerados explícitamente en la póliza.
- ☐ b) Pólizas de seguro que combinan varias coberturas en una sola.
- ☐ c) Pólizas de seguro que cubren todos los riesgos de daño físico.

**Google** Formularios

HASTA AQUÍ LLEGAN LAS EVIDENCIAS DE LOS QUIZES CREADOS EN  
GOOGLE FORMS CUYO ENLACE ESTÁ ALOJADO EN LA PLATAFORMA  
GOOGLE CLASSROOM

## **C. Metodología y estrategias**

### **Proceso de propuesta de uso de GoogleClassroom en Malta S.A de C.V:**

#### **Definición de objetivos y alcance:**

El director de Malta S.A de C.V estableció los objetivos de la propuesta de uso de GoogleClassroom, enfocándose en mejorar la Inducción de los nuevos empleados con el mínimo de recursos disponibles.

#### **Análisis de necesidades y requerimientos:**

El director de Malta S.A de C.V realizó el proceso de identificación de necesidades de inducción para los nuevos empleados.

#### **Selección y configuración de Moodle:**

La asistente de operaciones trabajó en el proceso de selección de GoogleClassroom, la cual es la herramienta más adecuada para las necesidades de Malta S.A de C.V, considerando la simplicidad de uso y la capacidad de personalización.

#### **Desarrollo de contenidos y capacitación:**

El Perito técnico trabajó en desarrollo de contenidos de formación en línea, identificando temas y recursos de Inducción relevantes para los empleados.

#### **Propuesta de uso:**

El director lideró el proceso de propuesta de uso de GoogleClassroom en la inducción, comunicando la disponibilidad de la plataforma y sus beneficios para los empleados

## Etapas de la propuesta del uso de GoogleClassroom en el proceso de Inducción.

|                                              |                                              | CRONOGRAMA PROPUESTA DE INDUCCIÓN MALTA S.A DE C.V -2023-2024 |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |         |   |   |   |         |   |   |   |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|---------|---|---|---|---------|---|---|---|
| ETAPAS DEL PROCESO                           | RECURSOS                                     | OCTUBRE                                                       |   |   |   | NOVIEMBRE |   |   |   | DICIEMBRE |   |   |   | ENERO   |   |   |   | FEBRERO |   |   |   |
|                                              |                                              | SEMANAS                                                       |   |   |   | SEMANAS   |   |   |   | SEMANAS   |   |   |   | SEMANAS |   |   |   | SEMANAS |   |   |   |
|                                              |                                              | 1                                                             | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 |
| Definición de objetivos y alcance            | Reuniones con empleados                      |                                                               |   | 4 | 4 |           |   |   |   |           |   |   |   |         |   |   |   |         |   |   |   |
| Análisis de necesidades y requerimientos     | Reuniones con empleados                      |                                                               |   |   |   | 8         | 8 | 8 | 8 |           |   |   |   |         |   |   |   |         |   |   |   |
| Selección y configuración de GoogleClassroom | Acceso a internet,recursos informáticos.     |                                                               |   |   |   |           |   |   |   | 8         | 8 | 8 | 8 | 8       | 8 | 8 | 8 |         |   |   |   |
| Desarrollo de contenidos                     | Materiales de capacitación,recursos en línea |                                                               |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |         |   |   |   | 8       | 8 | 8 | 8 |
| Propuesta de uso de GoogleClassroom          | Comunicación interna,soporte técnico.        |                                                               |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |         |   |   |   |         |   |   |   |
| Total de Horas                               |                                              | 184                                                           |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |         |   |   |   |         |   |   |   |
|                                              |                                              |                                                               |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |         |   |   |   |         |   |   |   |

\*Elaboración propia

## ESTRATEGIA POLÍTICA (Compromiso de la Dirección)

### 1. Evaluación de la propuesta para introducir la plataforma GoogleClassroom para el proceso de Inducción de los nuevos empleados.

Realizar un diagnóstico inicial para identificar las necesidades de formación, evaluar la factibilidad técnica y presupuestaria de la implementación, y comparar los beneficios de Google Classroom con otras alternativas y métodos tradicionales.

### 2. Desarrollo de un Plan de Formación Integral

Diseñar módulos de aprendizaje específicos y materiales de apoyo que se integren en Google Classroom. Capacitar al personal de TI en el uso de la plataforma. Implementar y monitorear el despliegue inicial del programa, asegurando una mejora continua basada en el feedback de los nuevos empleados.

### **3. Comunicación y Promoción Interna**

Llevar a cabo una campaña de comunicación interna para informar a todos los empleados sobre la nueva plataforma de inducción, destacando sus beneficios.

## **GESTIÓN DEL CAMBIO**

### **Barreras al cambio**

**Resistencia de los Empleados:** Uno de los mayores desafíos que enfrentó Malta S.A de C.V fue la resistencia al cambio por parte de los colaboradores. El encargado de la Inducción se sentía cómodo con los métodos tradicionales, por lo que la introducción de nuevas tecnologías y procesos digitales ocasionó algunos temores.

La falta de familiaridad con las nuevas herramientas y tecnologías generó resistencia entre los colaboradores involucrados, especialmente aquellos que no tienen experiencia suficiente experiencia previa en el uso de GoogleClassroom.

La percepción de que la implementación de proyectos de innovación podría requerir nuevas habilidades también contribuyó a la resistencia entre los colaboradores involucrados.

**Miedo a la Obsolescencia:** existió un temor legítimo entre los colaboradores de que la adopción de nuevas tecnologías en el proceso de Inducción podía hacer que sus habilidades y conocimientos actuales se volvieran obsoletos.

Los colaboradores se sintieron preocupados por su capacidad para adaptarse a los cambios y mantenerse relevantes en un entorno laboral que está evolucionando constantemente debido a la adopción de la tecnología.

### **Recomendaciones y Estrategias de mitigación:**

**Comunicación y capacitación:** Fue fundamental impulsar programas de comunicación y capacitación para ayudar a los colaboradores a comprender los beneficios y la importancia de los proyectos de innovación en la Inducción.

**Estrategias de comunicación transparente y consistente:** Se estableció una comunicación clara y abierta sobre los objetivos, beneficios y razones detrás del cambio para ganar la confianza de los colaboradores.

**Involucramiento activo de los empleados:** Se fomentó la participación activa de los colaboradores en el proceso de cambio, se solicitaron sus ideas, opiniones y retroalimentación.

### **Plan de Gestión del Cambio para Malta S.A de C.V**

**Objetivo:** El objetivo de este plan fue promover la adaptación exitosa a los cambios organizacionales en Malta S.A de C.V, mediante la implementación de estrategias que fomenten la participación activa, la comunicación efectiva y el desarrollo de habilidades requeridas para garantizar una transición suave y exitosa.

**Diagnóstico y preparación:** Se realizó un análisis detallado de las necesidades de cambio y las áreas de resistencia dentro de la organización.

**Comunicación transparente:** Se establecieron canales de comunicación claros y abiertos para compartir información sobre el cambio, sus objetivos y beneficios. Como correo electrónico y chat empresarial.

**Desarrollo de habilidades:** Se Identificaron las habilidades necesarias para adaptarse al cambio y se ofrecieron programas de capacitación y desarrollo para ayudar a los colaboradores involucrados a adquirirlas.

El éxito de los proyectos de innovación no solo depende de la calidad de las ideas o la capacidad técnica para implementarlas, sino también de la capacidad de la organización para gestionar el cambio de manera efectiva.

La resistencia al cambio es una barrera común que puede obstaculizar la adopción y la implementación exitosa de nuevas ideas. Este plan abordó esta barrera al proponer estrategias específicas para fomentar la confianza y la participación activa de los colaboradores.



Al involucrar a los miembros del equipo desde las etapas iniciales del proceso de cambio, se creó un sentido de propiedad y compromiso que puede llegar a aumentar significativamente las posibilidades de éxito del proyecto.

Además, al personalizar las estrategias de gestión del cambio según la naturaleza específica del proyecto de innovación y las características únicas de Malta S.A de C.V, se maximizó la relevancia y la efectividad del plan.

#### **D. Organización para la ejecución**

La implementación exitosa de cualquier proyecto requirió una organización clara y eficiente que garantizó la dirección, la toma de decisiones y la coordinación operativa adecuada. Por ello, se estableció la estructura organizativa necesaria para llevar a cabo la propuesta de implementación del proyecto de integración de la plataforma Google Classroom en Malta S.A de C.V definiendo las diferentes instancias involucradas, sus responsabilidades y funciones.

Se definió una serie de actividades específicas, cada una con su respectivo responsable, para guiar el proceso de propuesta de implementación. Estas actividades abarcan la inducción del nuevo personal con el uso de la plataforma Google Classroom. el director de la empresa, asumió un rol central en la propuesta de ejecución del proyecto.

El director de la empresa, como responsable principal, lideró y coordinó las actividades relacionadas con la propuesta de implementación de Google Classroom. Además, contó con el apoyo de la asistente administrativa y el perito técnico para la creación de contenidos multimedia.

En este punto se sentaron las bases para la propuesta de implementación del proyecto, al establecer la estructura organizativa necesaria para guiar y coordinar todas las actividades relacionadas con su ejecución.

## ACTIVIDADES Y REPOSABLES DEL PROCESO DE PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN

| Actividad                                                                                      | Responsable              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Selección de la plataforma GoogleClassroom y capacitación para su uso                          | Director de la empresa   |
| Diseño de cursos de inducción en GoogleClassroom                                               | Director de la empresa   |
| Configuración de la plataforma GoogleClassroom según las necesidades de la empresa             | Asistente de operaciones |
| Creación de contenidos multimedia y recursos de aprendizaje para la inducción                  | Perito técnico           |
| Implementación de sistemas de evaluación del proceso de inducción                              | Asistente de operaciones |
| Capacitación del personal en el uso de GoogleClassroom y los nuevos procesos de inducción      | Perito técnico           |
| Monitoreo y revisión continua del proceso de inducción digital para realizar ajustes y mejoras | Asistente de operaciones |

**\*Elaboración propia**

### E. Monitoreo y evaluación

El monitoreo y la evaluación son componentes fundamentales de cualquier proyecto, permitiendo garantizar el logro de los objetivos propuestos y realizar ajustes continuos para mejorar su efectividad. Por ello, se establece el marco para el monitoreo y la evaluación del proyecto de implementación de la plataforma Google Classroom en Malta S.A de C.V, definiendo los indicadores clave de desempeño (KPIs) y los resultados esperados a lo largo del proceso.

La siguiente tabla detalla los indicadores de seguimiento clave utilizados para evaluar el progreso y los resultados del proyecto. Cada indicador está acompañado de su fuente de datos, método de medición, frecuencia de seguimiento y resultados esperados.

Estos indicadores proporcionan información valiosa para la toma de decisiones durante todo el desarrollo del proyecto, permitiendo realizar ajustes y correcciones según sea necesario para garantizar el éxito del proyecto y la consecución de sus objetivos. El monitoreo continuo y la evaluación periódica son pilares fundamentales para asegurar la efectividad y la eficiencia en la implementación de la plataforma Google Classroom en Malta S.A de C.V.

## Indicadores de Seguimiento:

| KPI                                                                        | Fuente de datos                                                                   | Medición                                                                                                                                                                                                         | Frecuencia                                        | Resultados Esperados                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Compleitud del contenido del primer módulo de inducción general y técnica  | Documentación del contenido desarrollado en Google Classroom                      | Número de módulos desarrollados completados (uno general y uno técnico)                                                                                                                                          | Una vez, al finalizar el desarrollo del contenido | Desarrollo completo del primer módulo de inducción general y técnica |
| Revisión y retroalimentación del director y empleados de Malta S.A de C. V | Retroalimentación del director y empleados de Malta S.A. de C.V. vía chat de Zoom | Número de comentarios positivos recibidos                                                                                                                                                                        | Una vez, después de la presentación               | Recepción de retroalimentación constructiva                          |
| Presentación de la propuesta de capacitación                               | Carta de validación del director de Malta S.A. de C.V.                            | Confirmación de la presentación vía carta firmada y sellada.                                                                                                                                                     | Una vez, después de la propuesta,                 | Propuesta presentada exitosamente al director y a los colaboradores. |
| **Reducción en el Tiempo de Resolución de Problemas Técnicos               | Google Classroom Analytics, Reportes de desempeño                                 | (Tiempo promedio de resolución de problemas antes de la inducción - Tiempo promedio de resolución de problemas después de la inducción) / Tiempo promedio de resolución de problemas antes de la inducción * 100 | Trimestral                                        | Reducción del 25% en el tiempo de resolución de problemas            |
| **Aumento en la Generación de Oportunidades de Negocio                     | Registros internos de ventas, Encuestas de satisfacción.                          | (Número de nuevas oportunidades de negocio generadas post-inducción / Número de nuevas oportunidades de negocio generadas pre-inducción) * 100                                                                   | Trimestral                                        | Aumento del 20% en la generación de nuevas oportunidades de negocio  |

### \*Elaboración propia

**\*\* Estos KPIs están sujetos a la implementación del programa de inducción por parte de la empresa, en este momento no se ha aplicado la inducción a nuevo personal por lo tanto aún no se ha implementado el programa de Inducción.**

### 1. Compleitud del contenido del primer módulo de inducción general y técnica

Este KPI mide el grado de desarrollo y finalización del primer módulo de la inducción general y técnica en Google Classroom. Se centra en verificar que todo el contenido planificado para el primer módulo esté completamente creado y listo para su uso.

## **2. Revisión y retroalimentación del director y empleados de Malta S.A. de C.V.**

Este KPI evalúa la calidad y relevancia del contenido del programa de inducción mediante la retroalimentación proporcionada por el director y los empleados de Malta S.A. de C.V. Se enfoca en recopilar y analizar los comentarios para mejorar el programa.

## **3. Presentación de la propuesta de capacitación**

Este KPI verifica que la propuesta de capacitación se haya presentado formalmente al director y otros stakeholders relevantes en Malta S.A. de C.V. y se centra en la efectividad de la comunicación de la propuesta.

## **4. Reducción en el Tiempo de Resolución de Problemas Técnicos**

Este KPI mide la eficacia del programa de inducción en reducir el tiempo promedio que el nuevo personal técnico tarda en resolver problemas técnicos. Al comparar el tiempo de resolución antes y después de la inducción, se puede evaluar la efectividad de la formación proporcionada a través de Google Classroom.

## **5. Aumento en la Generación de Oportunidades de Negocio**

Este KPI mide el impacto del programa de inducción en la capacidad de la empresa para generar nuevas oportunidades de negocio. Este análisis permite evaluar cómo la formación a través de Google Classroom ha mejorado la capacidad de la empresa para detectar y capitalizar nuevas oportunidades comerciales.

## F. Recursos y presupuesto

La siguiente tabla detalla el presupuesto requerido para la digitalización del proceso de Inducción en Malta S.A de C.V, una empresa dedicada a ofrecer servicios técnicos profesionales en seguros. La innovación propuesta implica la adopción de la herramienta de E-learning GoogleClassroom para facilitar la integración y capacitación de nuevos empleados, optimizando así los recursos y procesos internos.

En la tabla se enumeran los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para el desarrollo de esta iniciativa de innovación. Cada recurso se describe junto con su respectivo costo, para conformar el consolidado del presupuesto requerido.

Este proyecto representa un paso significativo hacia la modernización de las prácticas de gestión de talento en la empresa. A continuación, se presenta la tabla de recursos y costos correspondiente al presupuesto requerido para la implementación del proyecto, considerado para tres años:

### Presupuesto del Proyecto

| RECURSOS                                  | DETALLE                            | CANTIDAD |      | FRECUENCIA | COSTO POR UNIDAD | TOTAL, AÑO 1     | TOTAL, AÑO 2     | TOTAL, AÑO 3     | TOTAL, A TRES AÑOS |
|-------------------------------------------|------------------------------------|----------|------|------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------------|
| Plataforma de E-learning Google Classroom | Uso de la plataforma               | 1        | Uso  | Anual      | Gratuito         | 0                | 0                | 0                | 0                  |
| Horas hombre director de la empresa       | Gestión del proyecto y supervisión | 20       | Hrs. | Anual      | \$5.00           | \$1,200.00       | \$1,200.00       | \$1,200.00       | \$3,600.00         |
| Horas hombre perito técnico               | Colaboración en contenido          | 20       | Hrs. | Anual      | \$3.33           | \$799.20         | \$799.20         | \$799.20         | \$2397.00          |
| Horas hombre asistente de operaciones     | Colaboración en coordinación       | 10       | Hrs. | Anual      | \$1.97           | \$236.40         | \$236.40         | \$236.40         | \$709.20           |
| Conexión a internet                       | Conectividad                       | 1        | Uso  | Anual      | \$40.00          | \$480.00         | \$480.00         | \$480.00         | \$1,440.00         |
| Computadoras                              | Ya se cuenta con el equipo         | 5        | Uso  | Anual      | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                  |
| <b>Totales por Año</b>                    |                                    |          |      |            |                  | <b>\$2715.60</b> | <b>\$2715.60</b> | <b>\$2715.60</b> | <b>\$8146.80</b>   |

**\*Elaboración propia**

**Observaciones:**

El uso de la plataforma de E-learning Google Classroom es gratuito, lo cual no genera ningún costo en los tres años.

La mayor parte del presupuesto se destina a las horas hombre del director de la empresa, el perito técnico, y el asistente de operaciones.

La conectividad a internet también representa un costo anual significativo.

Ya se cuenta con las computadoras necesarias, por lo que no hay costos adicionales en este rubro.

En resumen, el presupuesto total del proyecto a lo largo de tres años es de **\$8,146.80**, con un gasto anual constante de **\$2,715.60**.

## CAPÍTULO III RESULTADOS DE LA INNOVACIÓN

### A. Cambios en necesidades y problemas abordados

| NECESIDADES Y PROBLEMAS                                                         | SIN INDUCCIÓN AL PUESTO                                                                                                                                                          | CON IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO DE INDUCCIÓN UTILIZANDO GOOGLE CLASSROOM                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dificultad para conseguir personal con conocimientos técnicos en seguros</b> | La falta de personal capacitado dificulta el crecimiento de la empresa y limita su capacidad para atender a más clientes.                                                        | Se supera la barrera de la escasez de personal capacitado al brindar capacitación pertinente a través de Google Classroom, lo que permite a la empresa aumentar su base de talento y su capacidad para atender a más clientes.                                                               |
| <b>Limitación en el crecimiento de la empresa y en las ventas</b>               | La falta de personal capacitado impide a la empresa crecer y aumentar sus ventas, ya que no puede atender a más clientes debido a la falta de conocimientos técnicos en seguros. | La capacitación a través de Google Classroom permite a la empresa expandirse y aumentar sus ventas al contar con un personal más capacitado y preparado para brindar un servicio de calidad a una mayor cantidad de clientes.                                                                |
| <b>Retrasos en la adaptación y desempeño del nuevo personal</b>                 | La falta de una inducción adecuada al puesto puede resultar en retrasos en la adaptación y el desempeño del nuevo personal, lo que afecta la eficiencia y la productividad.      | La implementación de un proceso de inducción estructurado a través de Google Classroom facilita la adaptación y el desempeño del nuevo personal al proporcionarles la información y las herramientas necesarias para comenzar su trabajo de manera efectiva y eficiente desde el primer día. |



## B. Cambios observados en (el bien o servicio o proceso que se innovó)

| ASPECTO DEL PROCESO DE INDUCCIÓN            | PROCESO ANTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN DE GOOGLE CLASSROOM                                                                                                                                                              | PROCESO POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN DE GOOGLE CLASSROOM                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Conocimientos Técnicos Previos</b>       | Se buscaba contratar personal que ya tuviera el conocimiento técnico necesario para desempeñar su trabajo.                                                                                                            | Ahora se capacita al personal en conocimientos técnicos específicos a través de Google Classroom, permitiendo contratar a candidatos con buen potencial y formarlos según las necesidades de la empresa.                                 |
| <b>Capacitación en el Puesto de Trabajo</b> | Los nuevos empleados aprendían sus tareas a través de la observación y la práctica bajo la supervisión de empleados más experimentados. Este método no garantizaba la uniformidad en la transmisión del conocimiento. | Los nuevos empleados reciben capacitación a través de cursos estructurados y recursos en Google Classroom, lo que garantiza una uniformidad en la transmisión del conocimiento y acceso a materiales de referencia en cualquier momento. |
| <b>Mentorías Informales</b>                 | En algunos casos, se asignaban mentores de manera no estructurada, lo cual dependía mucho de la disponibilidad y la disposición del personal existente.                                                               | Se asignan mentores de manera estructurada a través de Google Classroom, permitiendo un seguimiento más formal y consistente del progreso del nuevo empleado y facilitando la comunicación constante                                     |
| <b>Documentación Básica</b>                 | Se proporcionaba alguna documentación básica sobre procedimientos y políticas, pero esta era a menudo insuficiente y carecía de detalles técnicos necesarios para un desempeño óptimo.                                | Se ofrece documentación completa y detallada sobre procedimientos y políticas a través de Google Classroom, accesible en cualquier momento, mejorando así la comprensión y el desempeño de los nuevos empleados.                         |
| <b>Inducción General</b>                    | La inducción general era limitada y no siempre cubría todos los aspectos esenciales de la empresa.                                                                                                                    | Ahora se incluye una inducción general completa a través de Google Classroom, cubriendo todos los aspectos esenciales de la empresa, sus valores, cultura y políticas, asegurando una integración más efectiva.                          |
| <b>Inducción Técnica</b>                    | No se distinguía claramente entre la inducción general y la técnica; la formación técnica era informal y dependía de la experiencia del mentor.                                                                       | La inducción técnica se ha estructurado formalmente en Google Classroom, proporcionando formación técnica específica y detallada adaptada a cada puesto, con módulos y evaluaciones que aseguran una comprensión sólida.                 |

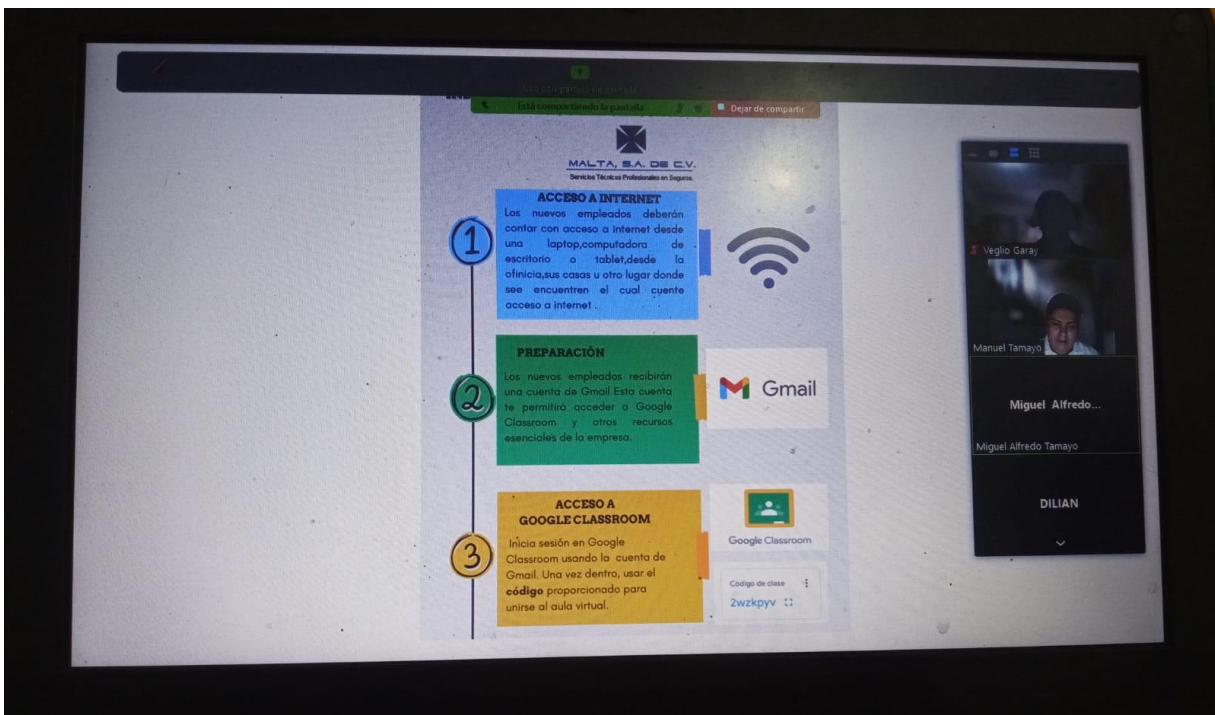
### C. Pruebas y demostraciones de la eficacia, eficiencia y efectividad

La demostración del uso de la plataforma de e-learning Google Classroom se realizó vía Zoom con la participación del director general de la empresa Malta S.A de C.V y tres colaboradores de le empresa: el perito técnico, el asistente técnico y la asistente de operaciones. La reunión constó de tres partes:

1.Presentación del proyecto de Innovación de Inducción a través de Google Classroom utilizando una presentación con las capturas de los pasos para el uso de la plataforma y el material alojado en la plataforma.

2.Demostración en Goode Classroom de la operatividad de la herramienta, mostrando el aula y las clases creadas, así como el material alojado en la plataforma.

3.Sección de preguntas y respuestas para obtener retroalimentación utilizando el chat de Zoom.



Está compartiendo la pantalla

Dejar de compartir

4

Una vez habiendo ingresado al aula, se encontrarán todos los recursos y módulos necesarios para la inducción.

5

**INTERACTIVIDAD Y EVALUACIONES**

En el aula se encontrarán cuestionarios, encuestas y foros de discusión para reforzar lo aprendido. Así como evaluaciones después de cada módulo para recibir retroalimentación y asegurarse de que se han comprendido los contenidos.

6

**SEGUIMIENTO**

Los instructores pueden seguir el progreso a través de Google Classroom y proporcionar orientación adicional a los participantes si es necesario.

Veglio Garay

Manuel Tamayo

Miguel Alfredo...

Miguel Alfredo Tamayo

DILIAN

Está compartiendo la pantalla

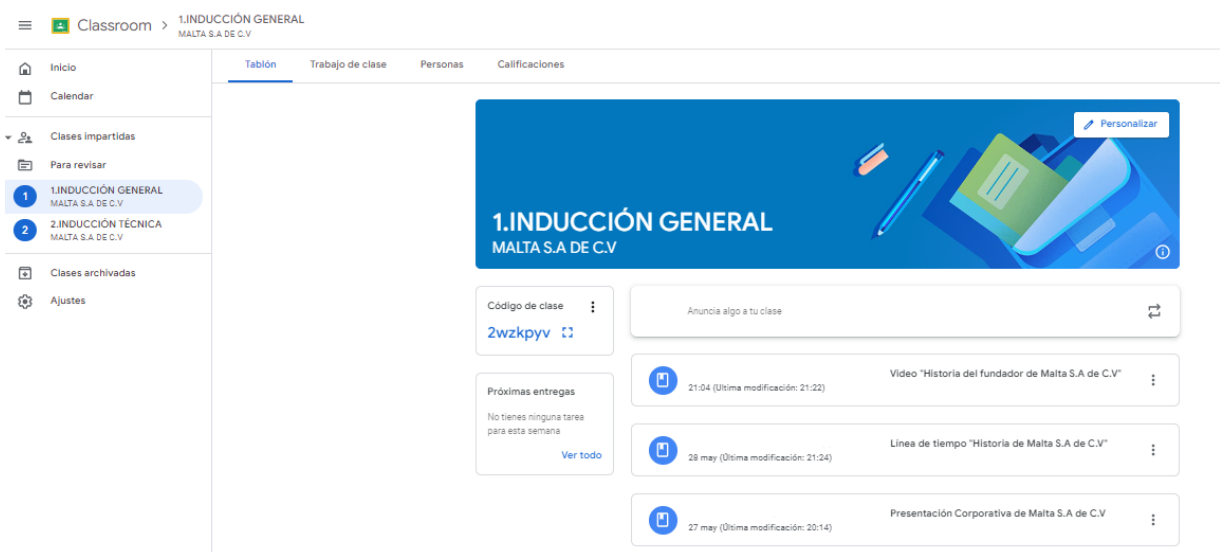
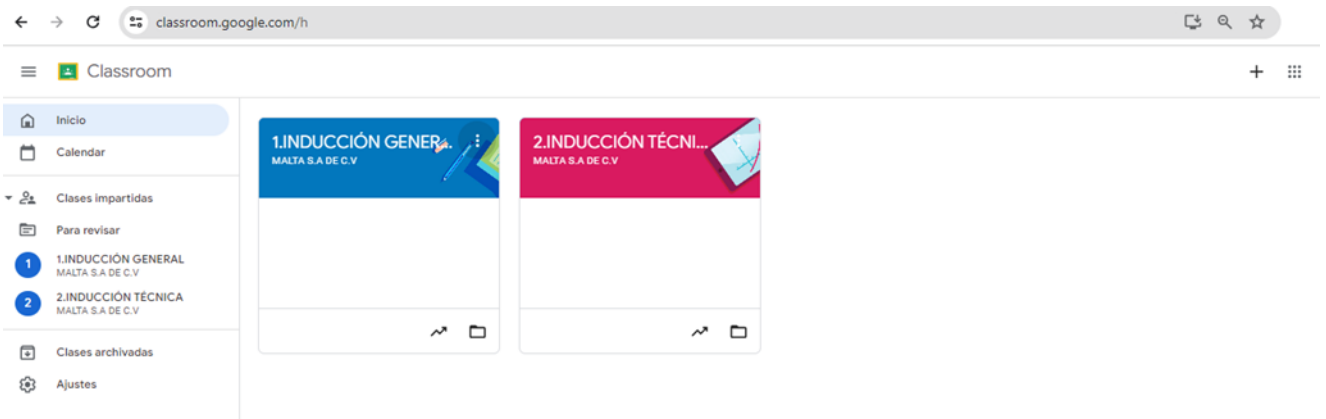
Dejar de compartir

| Aspecto del Proceso de Inducción            | Antes de la implementación de Google Classroom                                     | Después de la implementación de Google Classroom                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disponibilidad de recursos de capacitación  | Limitada a materiales impresos.                                                    | Disponibilidad de recursos de capacitación en línea a través de Google Classroom, incluyendo módulos interactivos, videos y material escrito.                                                                          |
| Flexibilidad de acceso a la capacitación    | Limitada a disponibilidad de horario.                                              | Acceso flexible a la capacitación en cualquier momento y desde cualquier lugar a través de Google Classroom, lo que permite a los empleados ajustar el aprendizaje a sus horarios y necesidades individuales.          |
| Interacción y retroalimentación             | Limitada a la interacción presencial.                                              | Facilitación de la interacción y la retroalimentación a través de foros de discusión, y evaluaciones en línea en Classroom, lo que permite una participación activa y una retroalimentación continua.                  |
| Seguimiento del progreso de la capacitación | Difícil seguimiento del progreso de la capacitación y evaluación de los empleados. | Seguimiento automatizado del progreso de la capacitación y evaluación del desempeño de los empleados a través de Google Classroom, con informes y análisis detallados disponibles para supervisores y administradores. |
| Actualización y mantenimiento de contenidos | Tediosa actualización y mantenimiento de materiales impresos.                      | Fácil actualización y mantenimiento de contenidos en línea a través de Google Classroom, con la posibilidad de realizar cambios rápidos y distribuir actualizaciones de manera eficiente a todos los empleados.        |

Veglio G

Manuel

Miguel



Classroom

MATIA S.A DE C.V.

Inicio

Calendar

Clases impartidas

Para revisar

**2. INDUCCIÓN TÉCNICA**  
MATIA S.A DE C.V.

Clases archivadas

Ajustes

Tabón

Trabajo de clase

Personas

Calificaciones

**2.INDUCCIÓN TÉCNICA**  
MATIA S.A DE C.V.

Personalizar

Código de clase:  
**wrf4eoj**

Anuncia algo a tu clase

Problemas entregas  
No tiene ninguna tarea para esta semana.  
[Ver todo](#)

28 may (Última modificación: 11:32)

Video "Teoría general del seguro"

ayer (Última modificación: 11:32)

Video "Introducción al Ajuste e Investigación de R..."

28 may (Última modificación: 11:32)

Presentación "Teoría General del Seguro"

ayer (Última modificación: 11:32)

Material de lectura "Teoría General del seguro"

ayer (Última modificación: 11:31)

Material de lectura "Introducción al Ajuste e Inve..."

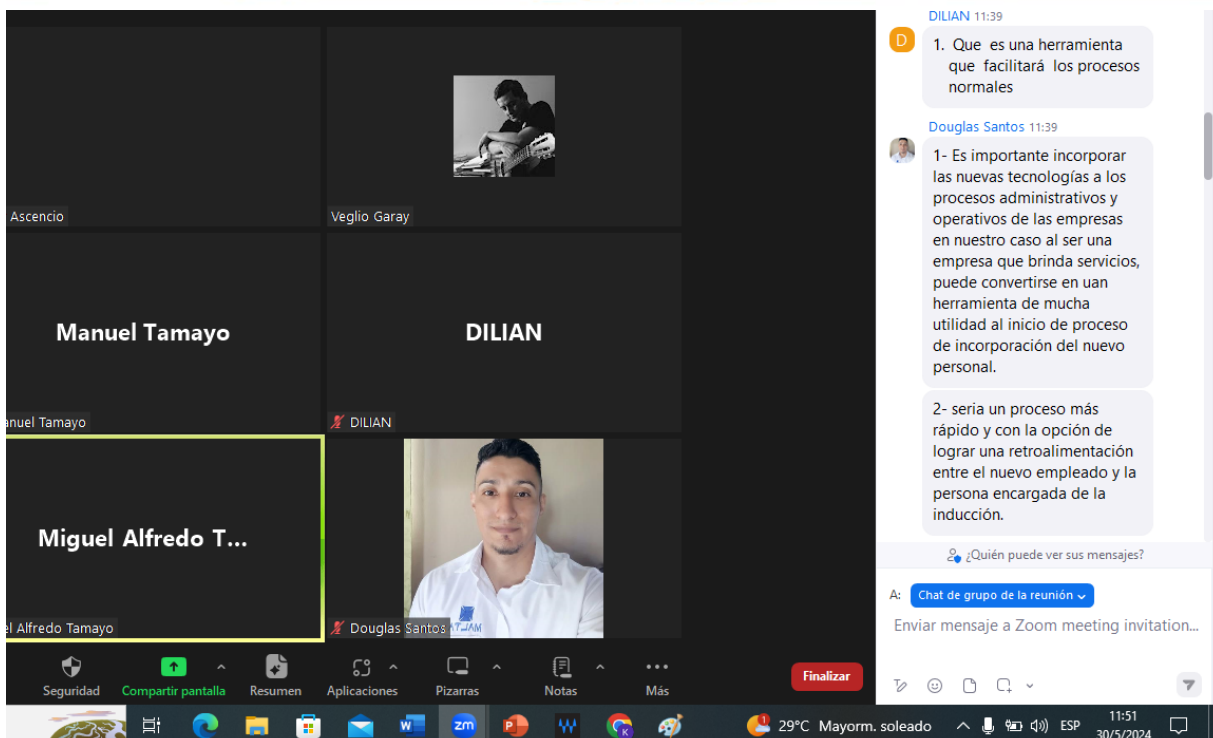
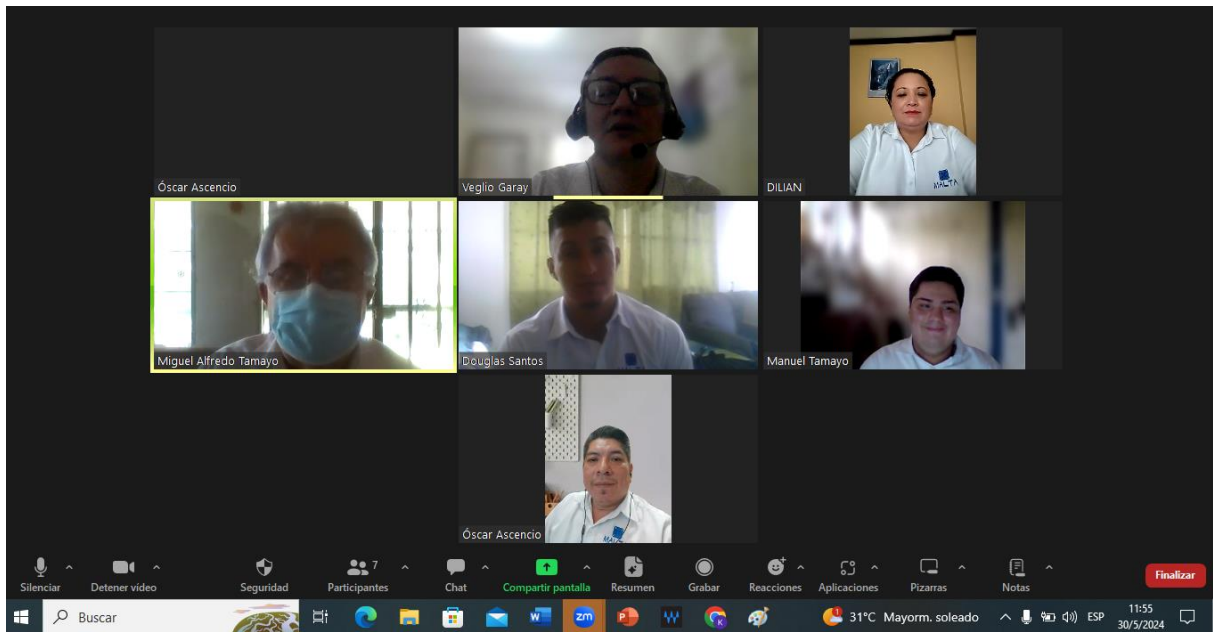
ayer (Última modificación: 11:31)

Material de lectura "Importancia del Ajuste y la It..."

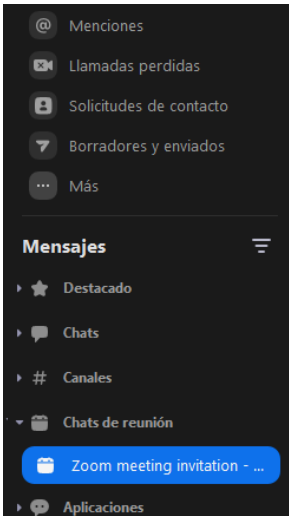


## D. Percepciones y evaluaciones de usuarios y beneficiarios

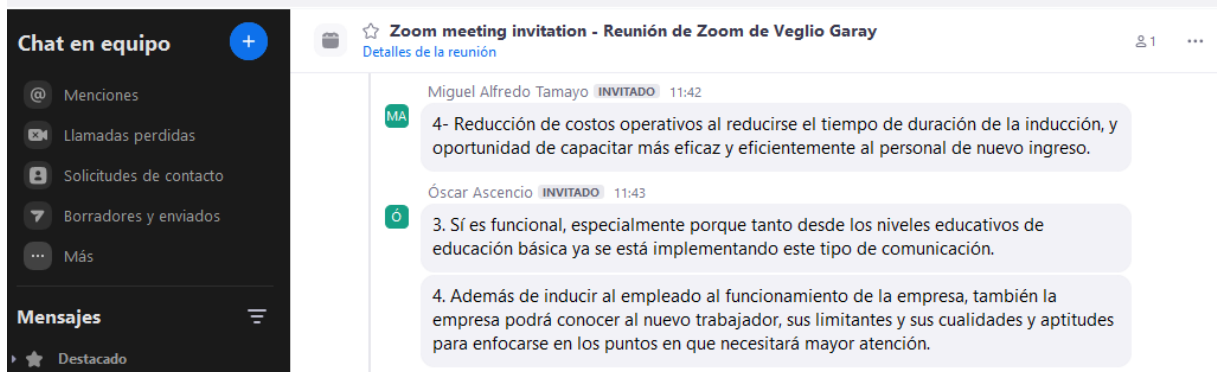
Al finalizar la presentación y la demostración de la plataforma se realizaron una serie de preguntas al director de la empresa y los empleados participantes utilizando el chat de Zoom, a continuación, se evidencia la retroalimentación recibida:







- Miguel Alfredo Tamayo **INVITADO** 11:37
- 1 - Buena herramienta que acortaría los procesos de inducción de nuevo personal.
- Óscar Ascencio **INVITADO** 11:39
1. Es la mejor opción acorde a las nuevas tecnologías que ha acortado distancias porque puede hacerse desde cualquier lugar.
- Miguel Alfredo Tamayo **INVITADO** 11:39
- 2- En la actualidad es un proceso que se desarrolla sobre la marcha con la persona laborando y capacitándose presencialmente en la oficina, el nuevo esquema permitirá que especialmente la capacitación pueda hacerse en línea en su casa.
- 3- Sí es funcional, se sentirá dificultoso al principio pero es cuestión de desarrollarlo para que sea herramienta que permita que se acorte el proceso de inducción del nuevo personal.
- Óscar Ascencio **INVITADO** 11:40
2. No es necesario que se coincida en tiempo entre el entrevistador y el aspirante porque puede aplicar en cualquier momento.





**Chat en equipo** +

- Menciones
- Llamadas perdidas
- Solicitudes de contacto
- Borradores y enviados
- Más

**Mensajes**

- Destacado
- Chats
- Canales
- Chats de reunión
- Zoom meeting invitation - ...
- Aplicaciones

**Zoom meeting invitation - Reunión de Zoom de Regine Sany** Detalles de la reunión

DILIAN INVITADO 11:39

1. Que es una herramienta que facilitará los procesos normales

Douglas Santos INVITADO 11:39

1- Es importante incorporar las nuevas tecnologías a los procesos administrativos y operativos de las empresas en nuestro caso al ser una empresa que brinda servicios, puede convertirse en uan herramienta de mucha utilidad al inicio de proceso de incorporación del nuevo personal.

2- seria un proceso más rápido y con la opción de lograr una retroalimentación entre el nuevo empleado y la persona encargada de la inducción.

DILIAN INVITADO 11:45

2 facilita los procesos anteriores haciendo más fácil la inducción reduciendo los tiempos para el nuevo personal

Douglas Santos INVITADO 11:46

3- si seria funcional sobre todo tomando en consideración el rubro de la empresa, dedicada a prestar un servicio.

DILIAN INVITADO 11:46

3- si porque son herramientas actualizadas y fáciles de comprender

Douglas Santos INVITADO 11:49

4- el mayor beneficio considero seria el factor tiempo ya que la plataforma permite agilidad y disponibilidad de desarrollar la inducción sin tener que trasladarse, además de poder actualizar la información de una forma mas efectiva.

DILIAN INVITADO 11:51

4- el beneficio es simplificar por medio de la tecnología los procesos anteriores más complicados y con más tiempo

🗨️ 😊 ...

🕒 11:57 - Reunión finalizada: 24 m

## VALIDACIÓN DEL PROYECTO POR PARTE DEL DIRECTOR GENERAL DE MALTA S.A DE C.V

|                                                                                   |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |
| <b>MALTA, S.A. DE C.V.</b>                                                        |  |
| Servicios Técnicos Profesionales en Seguros.                                      |  |
| 2024/04                                                                           |  |

San Salvador, 31 de mayo de 2024.

Señores  
UNIVERSIDAD EVANGELICA DE EL SALVADOR  
Presente.

Ref.: Proyecto de Innovación presentado por el estudiante Lic. Manuel Ángel Tamayo Rivera, sobre inducción de nuevos colaboradores de nuestra empresa.

CON COPIA PARA:

- Archivo folder de correspondencia.

Estimados señores:

Con la presente les comunicamos que hemos revisado y analizado el proyecto de Innovación presentado por el estudiante Lic. Manuel Ángel Tamayo Rivera, el cual propone una herramienta de inducción para personal técnico de nuevo ingreso a la compañía utilizando la plataforma informática Google Classroom.

Consideramos que es necesario e importante mejorar y agilizar el proceso de inducción de los colaboradores de nuevo ingreso, lo cual permitirá tener talento humano que tenga las competencias técnicas en seguros para mejorar el servicio a nuestros clientes, esperando nos permita seguir creciendo sostenidamente como empresa.

Estamos muy agradecidos que nos hayan escogido para el desarrollo del proyecto del Lic. Tamayo Rivera, el cual, reiteramos, nos será de mucha utilidad.

Para los usos que el estudiante Lic. Manuel Ángel Tamayo Rivera considere pertinentes, le extendemos la presente carta.

Atentamente.



LIC. MIGUEL ALFREDO TAMAYO  
Director

**MALTA, S.A. DE C.V.**

Calle Orizaba No. 241, Colonia Miramonte, San Salvador, El Salvador.  
Teléfonos de oficina: 2250 1499 y 2250 0947  
Teléfonos celulares: 7886 7189 y 7797 5659  
E-mail: [malta-seguros@hotmail.com](mailto:malta-seguros@hotmail.com)  
[malta150seguros@gmail.com](mailto:malta150seguros@gmail.com)

## **CAPÍTULO IV**

### **A. Conclusiones**

1.La propuesta de un programa de inducción para el nuevo personal técnico de Malta S.A. de C.V. utilizando Google Classroom tiene el potencial de nivelar las competencias y habilidades técnicas de los nuevos empleados. Este enfoque no solo facilita la adaptación del personal nuevo, sino que también crea un entorno propicio para identificar y desarrollar nuevas oportunidades de negocio, asegurando así un crecimiento sostenible y una ventaja competitiva en el mercado.

2.El desarrollo de un contenido integral y bien estructurado en Google Classroom garantiza que el programa de inducción cubra todas las áreas operativas y técnicas esenciales. Esto permitirá que el nuevo personal técnico adquiera en menor tiempo las competencias necesarias para desempeñarse eficazmente en su rol, lo que contribuirá a una operación más eficiente y productiva dentro de la empresa.

3.La propuesta de capacitación en el uso de Google Classroom y otras herramientas relacionadas, es fundamental para facilitar la adaptación del nuevo personal técnico. Al familiarizarse con estas plataformas, los empleados podrán maximizar su desempeño desde el inicio, lo que contribuirá con una mayor eficiencia y en una integración más rápida y efectiva dentro de sus equipos de trabajo.

4.El análisis del impacto potencial del programa de inducción propuesto permitirá evaluar su efectividad en el desarrollo de las competencias técnicas del personal. Además, este análisis facilitará la identificación de nuevas oportunidades de negocio, ayudando a la empresa a explorar y capitalizar áreas de crecimiento que puedan surgir a partir de una fuerza laboral más capacitada y adaptable.

5.Propuesta Exitosa: El modelaje de la propuesta del proyecto de innovación utilizando Google Classroom para la inducción del personal técnico ha sido exitoso y promete, mejorar significativamente el proceso de formación.

## **B. Recomendaciones y propuestas**

1.Implementar gradualmente: Iniciar la implementación del programa de inducción de forma gradual para asegurar una transición suave y permitir ajustes basados en la retroalimentación inicial.

2.Revisión regular del contenido: Revisar y actualizar regularmente el contenido del programa de inducción para asegurarse de que siga siendo relevante y esté alineado con las necesidades operativas y técnicas de la empresa, se dejan como propuesta módulos complementarios al que se desarrolló, para que la empresa amplíe el contenido alojado en la plataforma, debido a que el contenido es muy complejo y técnico.

3.Capacitación Inicial Intensiva: Ofrecer sesiones intensivas de capacitación inicial en el uso de Google Classroom y otras herramientas tecnológicas para asegurar una rápida adaptación del nuevo personal.

4.Metodología de Análisis: Implementar una metodología clara y sistemática para evaluar el impacto del programa de inducción, incluyendo métricas específicas y herramientas de análisis.

5.. Integración de más recursos interactivos: Incorporar más recursos interactivos y multimedia para enriquecer la experiencia de aprendizaje y mejorar la retención de la información.

6.Evaluación Periódica: Implementar evaluaciones periódicas del programa de inducción para identificar áreas de mejora y asegurar la continua relevancia y efectividad del contenido.

### **C.Socialización de resultados.**

#### **Plan de Socialización de Resultados del Proyecto de Inducción usando Google Classroom**

##### **1. Director de la Empresa**

###### **Objetivo:**

Informar al director de Malta S.A. de C.V. sobre los resultados y beneficios del proyecto de inducción para asegurar su apoyo continuo y la toma de decisiones informadas.

###### **Estrategia:**

Realizar una presentación ejecutiva que destaque los principales logros, métricas y beneficios del programa de inducción.

###### **Actividades:**

**Preparación de Reporte Ejecutivo:** Crear un informe detallado con los objetivos, metodología, resultados y recomendaciones futuras.

**Presentación Ejecutiva:** Organizar una reunión con el director para presentar el informe ejecutivo. Utilizar herramientas visuales como infografías y tablas para facilitar la comprensión.

**Sesión de Preguntas y Respuestas:** Incluir una sección de preguntas y respuestas para abordar cualquier duda o inquietud del director.

**Medios:**

- Reunión virtual.
- Presentación en PowerPoint.
- Informe ejecutivo digital.

**Frecuencia:**

Una vez, al finalizar el análisis de resultados del proyecto.

**2. Actuales Colaboradores****Objetivo:**

Compartir los resultados del proyecto con los actuales colaboradores para fomentar un entorno de transparencia y colaboración, y para que comprendan los beneficios del programa de inducción.

**Estrategia:**

Realizar una sesión informativa y mostrar material accesible que explique los beneficios del programa.

**Actividades:**

Reunión Vía Zoom: Tener una reunión vía Zoom para exponer las características y beneficios del programa de inducción.

Foro de Discusión: Facilitar un foro de discusión en Zoom para que los colaboradores expresen sus opiniones.

**Medios:**

Foro en Chat de Zoom.

**Frecuencia:**

Reuniones con el personal: una vez, seguido de reuniones trimestrales para actualizaciones.

**3. Futuros Candidatos****Objetivo:**

Informar a los futuros candidatos sobre el programa de inducción y sus beneficios para atraer talento calificado y preparado.

**Estrategia:**

Incorporar la información sobre el programa de inducción en las estrategias de reclutamiento y selección de personal.

**Actividades:**

**Material de Reclutamiento:** Incluir detalles del programa de inducción en folletos digitales, videos cortos y otros materiales de reclutamiento.

**Sesión Informativa:** Realizar sesión informativa para candidatos potenciales donde se explique el programa de inducción y sus beneficios.

**Medios:**

- Aula virtual de la empresa en Classroom
- Materiales de marketing (folletos, videos).
- Redes sociales de la empresa.

**Frecuencia:**

Actualización del aula virtual: una vez, con revisiones mensuales.

Material de reclutamiento: según la programación de eventos de reclutamiento.

Sesiones informativas: trimestralmente o según las necesidades de contratación.

## **Universidad Evangélica de El Salvador (UEES)**

### **Objetivo:**

Exponer el proyecto de Innovación ante el Comité Evaluador de la Universidad Evangélica de El Salvador.

### **Estrategia:**

El estudiante fue notificado mediante el campus virtual de la Universidad Evangélica de El Salvador (UEES) sobre la fecha y hora de la exposición del proyecto.

### **Actividades:**

**Notificación en el Campus Virtual:** Publicación de un anuncio oficial en el campus virtual de la UEES, informando al estudiante sobre la fecha, hora y detalles de la exposición del proyecto.

**Exposición y defensa:** El estudiante asiste a la Universidad el día y la hora dispuestos por el comité evaluador y expone su proyecto ante el comité evaluador.

**Seguimiento:** Responder a las preguntas o que surjan sobre la exposición del proyecto.

### **Medios:**

Anuncio en el campus virtual de la UEES.

### **Frecuencia:**

Aviso de fecha y hora de exposición: Una vez, aproximadamente dos semanas antes de la fecha de la exposición.

**Exposición y defensa:** Una vez, sábado 22 de junio de 2024, a las 9: 00a.m



## FUENTES DE INFORMACIÓN CONSULTADAS

Agudelo, C. A. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. 1.

Guimeno, T. (abril de 2022). Inbound Recruiting: fases, beneficios y ejemplos. Obtenido de [www.iebschool.com](http://www.iebschool.com)

Pérez, Ó. (2019). Bog People Next. Obtenido de <https://blog.peoplenext.com/>

Up Spain. (2019). Inbound Recruiting: ¿Qué es y cómo implementarlo? Obtenido de <https://www.up-spain.com/>

## **ANEXOS**

### **ENTREVISTA AL DIRECTOR DE MALTA S.A DE C.V**

Buenos días. El entrevistador es estudiante de la Maestría en Dirección Estratégica del Talento Humano (UEES), Atentamente solicitamos su colaboración para responder a la presente entrevista.

Objetivo de la entrevista: obtener la información necesaria para evaluar el proceso de reclutamiento actual en la Empresa Malta S.A de C.V y así poder proponer una Innovación en reclutamiento del talento humano.

**Nota: Toda la información brindada será manejada confidencialmente.**

#### **1. ¿Cómo considera que es la calidad de la contratación del personal?**

Es buena, se trata de contratar personal con capacidad profesional y personal, óptimas para el desarrollo del puesto a desarrollar. La rotación de personal es muy baja.

#### **2 ¿Considera que están encontrando al personal idóneo con el proceso de reclutamiento actual o se podría mejorar?**

Si encontramos al personal idóneo. Pero, estamos abiertos a mejorar en lo que sea posible hacerlo.

**3. ¿Es usual encontrar al candidato ideal o le suele tocar a la empresa formarlo?**

En nuestro giro de negocio, que es el servicio técnico a compañías aseguradoras es bastante difícil encontrar personal con conocimientos apropiados para el desarrollo del trabajo.

Normalmente tenemos que formarlos con los conocimientos específicos en seguros que se necesitan para desarrollar eficaz y eficientemente nuestro trabajo.

**4. ¿Cómo describiría el proceso actual de reclutamiento que utilizan en la empresa?**

Es sencillo, siendo la fuente principal de candidatos para los puestos a personas referidas por nuestros empleados o colegas que se desarrollan en la actividad aseguradora.

**5. ¿Cuál es la duración promedio del proceso de reclutamiento para un puesto vacante?**

De 2 a 3 semanas como máximo.

**6 ¿Considera que un tiempo de contratación mayor o menor tiene alguna relación con la calidad de las contrataciones?**

Si tiene relación, porque no hacer adecuadamente el proceso de reclutamiento o selección hace que los nuevos empleados se retiren de la empresa.

**7. ¿Cuál es la participación del director de la empresa en el proceso de reclutamiento?**

La revisión del curriculum vitae y antecedentes personales de los candidatos, para dar paso posteriormente, si pasa los requerimientos preliminares para el desarrollo del puesto, se hace la entrevista personal inicial para conocerla en cuanto, a su presentación personal, lenguaje fonético y corporal, así como sus expectativas de desarrollo profesional.

**8 ¿Cuáles son los criterios que consideran al momento de seleccionar a un candidato?**

Los resultados del análisis de su perfil profesional, perfil personal y resultado de la entrevista de trabajo.

Conocimientos administrativos, cultura general y su empatía.

Disposición de trabajo en equipo.

Conocimientos informáticos.

Su don de gente.

**9. ¿Qué habilidades considera más importantes al evaluar a un candidato para un puesto en la empresa?**

Su perfil profesional.

Manejo de equipos informáticos.

Manejo de vehículos automotores.

Disposición y voluntad de cumplir las metas que se le fijen si es contratado como empleado de la empresa.

**10 ¿Se utilizan pruebas para medir el potencial de los candidatos durante el proceso de reclutamiento? Explique.**

Se le examina en cuanto a sus conocimientos y operación de equipos informáticos y desarrollo de pruebas en paquetes de Microsoft Office.

**11. ¿Si se utilizan pruebas para medir el potencial de los candidatos cuáles son y porqué se utilizan esas pruebas?**

En la entrevista personal se hacen planteamientos de solución de problemas cotidianos en el servicio técnico en seguros para evaluar si conoce o no sobre esos aspectos académicos en seguros.

**12. ¿Qué tan competitiva es la Industria?**

Muchísima y muy agresiva.

**13. ¿Qué tan difícil es conseguir a colaboradores en esta industria?**

Bastante difícil, no hay en el país muchas instituciones formales que permitan la formación de personal técnico en seguros.

**14. ¿Considera que actualmente están cortos de personal?**

Estamos funcionando con el personal de planta mínimo y necesario para el desarrollo del trabajo.

**15. ¿Considera que se necesita de más colaboradores para poder cumplir con las responsabilidades de la empresa?**

No, los volúmenes de negocio que tenemos son muy bajos.

**16. ¿Qué fuentes de reclutamiento suelen utilizar para atraer a los candidatos?**

Como ya lo indicamos, los candidatos son personas referidas por el personal de la empresa o por colegas que se desempeñan en la actividad aseguradora.

No hay en el país bolsas de trabajo en las que se solicite personal con conocimientos técnicos en seguros.

**17 ¿De las fuentes utilizadas cuáles son de las que se obtienen los mejores candidatos y por qué?**

Normalmente de los colegas que trabajan en el sector de seguros, debido a que su ámbito de trabajo les permite conocer a más candidatos con conocimientos en seguros.

**18. ¿Se hace uso de la tecnología actualmente en el proceso de reclutamiento?**

Si, para evaluar los conocimientos de paquetes de programas y operación de equipos informáticos que tienen los candidatos al puesto vacante.

**19.En caso de que se use tecnología en el proceso de reclutamiento, ¿cuál es y cómo se utiliza?**

Reiteramos, que es para evaluar los conocimientos en paquetes de programas y operación de equipos informáticos que tienen los candidatos al puesto vacante.

**20. ¿Hay algún plan de mejora o cambios que estén considerando implementar en el proceso de reclutamiento actual?**

Por el momento no.

Estamos en disposición de recibir sugerencia para mejorar dicha etapa de administración de personal de la empresa.

Muchas gracias por su colaboración.

**Encuesta:**

**Título: Evaluación del Proceso de Reclutamiento y Selección en Malta S.A de C.V**

**Introducción:** Con la presente encuesta se busca conocer lo que los colaboradores de Malta S.A de C.V opinan sobre el proceso de reclutamiento de personal. Los resultados de la encuesta servirán para proponer acciones de mejora.

**Objetivo:** Obtener insumos para proponer recomendaciones de mejora del proceso de reclutamiento actual en la empresa, a partir del análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción de los colaboradores realizada en el año 2024.

**Indicaciones:** Lea cuidadosamente cada pregunta que se le formula, subraye su respuesta según corresponda.

**1. ¿Considera que las personas que se contratan en la empresa son las idóneas?**

**Explique**

- a. Si
- b. No

**2. ¿Qué tan eficaz crees que fue el proceso de entrevista para evaluar la idoneidad de los candidatos?**

- a) Muy efectivo
- b) Efectivo en su mayoría
- c) Neutral
- d) Poco efectivo

**3. ¿Considera que las pruebas o evaluaciones utilizadas durante el proceso de selección fueron relevantes para el puesto?**

- a) Sí, totalmente
- b) En su mayoría
- c) Neutral
- d) No, en su mayoría no lo fueron

**4. ¿Cómo calificaría la adecuación de los candidatos seleccionados para el puesto en términos de habilidades y experiencia? Explique**

- a) Excelente.
- b) Bueno.
- c) Regular.
- d) Deficiente.

**5. ¿Considera que la calidad de las contrataciones realizadas durante el proceso de reclutamiento y selección ha sido consistente con las expectativas del puesto?**

**Explique**

- a) Sí, en su totalidad.
- b) Mayormente
- c) Neutral
- d) No, en su mayoría no.

**6. ¿Cómo calificaría su experiencia durante el proceso de reclutamiento y contratación en la empresa? Explique.**

- a. Satisfactorio
- b. Insatisfactorio

**7. ¿Ha encontrado que el proceso de reclutamiento es transparente y claro? Explique.**

- a. Si
- b. No

**8. ¿Recibió suficiente información sobre las responsabilidades del puesto durante el proceso de reclutamiento? Explique.**

- a. SI
- b. NO

**9. ¿Hubo oportunidad para hacer preguntas y aclarar dudas durante el proceso de reclutamiento? Explique.**

- a. Sí
- b. No



**10. ¿Cómo fue contactado por la empresa para concertar una cita?**

- a. Llamada telefónica
- b. correo electrónico
- c. Mensaje de texto
- d. Otros

**11. ¿Cuál hubiera sido el medio más conveniente para concertar una cita para usted y por qué?**

**12. ¿Cuál es su evaluación sobre le primer contacto con la empresa y la asistencia que recibió durante todo el proceso? Explique.**

- a. Satisfactorio
- b. Insatisfactorio

**13. ¿Cómo calificaría la Comunicación durante el proceso de reclutamiento y por qué? (por ejemplo: Información de la empresa, cultura de la empresa información sobre los pasos a seguir, actualizaciones sobre el estado del proceso, etc.)**

- a. Excelente
- b. buena
- c. aceptable
- d. Insatisfactoria

**14. ¿Recomendaría a otras personas postularse a esta empresa basándote en su experiencia en el proceso de reclutamiento? Explique.**

- a. Definitivamente
- b. Probablemente
- c. No estoy seguro

**15. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el proceso de reclutamiento? Explique.**

**16. ¿Se sintió bienvenido(a) y apoyado durante sus primeros días en la empresa? Explique.**

- a. Si
- b. No

**17. ¿Ha recibido la capacitación y las herramientas de trabajo adecuadas para desempeñar su función de manera efectiva?**

- a. Si
- b. No

**18. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción en general con su adaptación en la empresa y por qué?**

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Aceptable
- d. Insatisfactoria

**19. ¿Cree que la empresa podría beneficiarse del uso de la tecnología en el proceso de reclutamiento de personal? Explique**

- a. Si
- b. No

**20. ¿Si su respuesta fue “Si “qué herramientas o plataformas tecnológicas sugiere que podrían mejorar el proceso de reclutamiento en la empresa? Explique.**

**21. ¿Existen áreas de mejora en la empresa o problemas con los que se presentan continuamente? Explique**

- a. Si
- b. No

Muchas gracias por su colaboración.